



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**“Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en  
empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de  
Lurigancho, 2019”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORA:**

**Moreno Atapoma, Karol Nicole (Orcid.org/0000-0001-8921-5670)**

**ASESOR:**

**Mg. Arturo Jaime Zuñiga Castillo (Orcid.org/0000-0003-1241-2785)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Auditoría**

**LIMA – PERÚ  
2019**

## **Página de jurado**

---

Mg. Marcelo Dante Gonzales Matos

PRESIDENTE

---

Mg. William Marcial Castillo Bravo

SECRETARIO

---

Mg. Arturo Jaime Zuñiga Castillo

VOCAL

### **Dedicatoria**

El presente estudio está dedicado de manera especial a mis padres por enseñarme a ser perseverante cada día y por acompañarme en este camino hacia la superación.

## **Agradecimiento**

Agradecer a Dios por darme vida y fe, a mi querida universidad que me ha brindado muchas oportunidades de crecer como profesional y a mi asesor de tesis Arturo Zuñiga por haberme guiado durante todo el desarrollo de mi investigación.



## **Declaratoria de autenticidad**

Yo Karol Nicole Moreno Atapoma con DNI N° 71393881, a consecuencia de acatar con las disposiciones vigentes tomados en consideración en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, atestiguo bajo juramento que todos los datos que adjunto es veraz y fidedigna. Asimismo, expreso también bajo juramento que todos los fundamentos que se muestra en la tesis son legítimos y efectivos. De tal modo, asumo toda responsabilidad que concierna ante alguna ilegitimidad, ocultamiento u omisión tanto en los datos como de la investigación participada, por ello, me doblego a lo establecido en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 26 de noviembre del 2019.



---

Karol Nicole Moreno Atapoma  
DNI: 71393881

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

De acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante todos ustedes la presente investigación cuyo título es: “Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019”, en el que someto a consideración y espero que cumpla con todos los requisitos de aprobación para alcanzar el Título de Contador Público.

Agradezco por anticipado su dedicación brindada a la investigación del presente estudio.

Atentamente.



---

Karol Nicole Moreno Atapoma  
DNI: 71393881

## Índice general

Página de jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Presentación .....	vi
Índice general .....	vii
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras .....	xii
Resumen .....	xiv
Abstract .....	xv
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO .....</b>	<b>19</b>
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	19
2.1.1. Enfoque. ....	19
2.1.2. Tipo. ....	19
2.1.3. Nivel. ....	19
2.1.4. Diseño. ....	20
2.1.5. Corte.....	20
2.2. Operacionalización de variables .....	20
2.2.1 Cuadro de operacionalización .....	21
2.3. Población, muestra y muestreo .....	23
2.3.1. Población.....	23
2.3.2. Muestra. ....	23
2.3.3. Muestreo .....	23
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	24
2.4.1. Técnicas de recolección de datos.....	24
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos.....	24
2.4.3. Validez.....	25
2.4.4. Confiabilidad.....	29
2.5. Procedimiento .....	31
2.6. Métodos de análisis de datos.....	31

2.7. Aspectos éticos.....	31
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>31</b>
3.1. Resultados descriptivos.....	31
3.1.1. Tablas de frecuencia por ítems.....	32
3.1.3. Tablas cruzadas .....	70
3.2. Prueba de hipótesis .....	76
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>79</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>81</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>82</b>
6.1. Recomendaciones a la unidad de estudios .....	82
6.2. Recomendaciones académicas.....	83
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>84</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>93</b>
Anexo 1. Matriz de consistencia	
Anexo 2. Cuestionario	
Anexo 3. Encuesta	
Anexo 4. Formato de validación	
Anexo 5. Autorización para el acceso a información	
Anexo 6. Base de datos	
Anexo 7. Análisis de fiabilidad de ítem por ítem de la variable auditoría ambiental	
Anexo 8. Análisis de fiabilidad de ítem por ítem de la variable responsabilidad social empresarial	
Anexo 9. Turnitin	

## Índice de tablas

Tabla 1. Calificación y puntuación del cuestionario de auditoría ambiental .....	21
Tabla 2. Calificación y puntuación del cuestionario de responsabilidad social .....	21
Tabla 3. Operacionalización de variables .....	22
Tabla 4. Juicio de expertos .....	26
Tabla 5. Validez de contenido por V de Aiken .....	26
Tabla 6. Rangos de Fiabilidad.....	29
Tabla 7. Análisis de fiabilidad de Auditoría ambiental y responsabilidad social ....	30
Tabla 8. Análisis de fiabilidad de Auditoría ambiental.....	30
Tabla 9. Análisis de fiabilidad de responsabilidad social empresarial.....	30
Tabla 10.El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático .....	32
Tabla 11. Se elabora un cronograma de visita al establecimiento. ....	32
Tabla 12. Se elabora un cronograma de visita al establecimiento. ....	33
Tabla 13. Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.....	35
Tabla 14.La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.	36
Tabla 15. El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa ....	37
Tabla 16. La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames ....	38
Tabla 17. Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios .	39
Tabla 18. La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles .....	40
Tabla 19. El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad .....	41
Tabla 20. Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.....	42
Tabla 21. La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental .....	43
Tabla 22. La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental .....	44
Tabla 23. La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye metas .....	45

Tabla 24. La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental ....	46
Tabla 25. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales .....	47
Tabla 26. La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas .....	48
Tabla 27. La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores .....	49
Tabla 28. La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.....	50
Tabla 29. Los trabajadores reciben pagos por horas extras .....	51
Tabla 30. Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad ..	52
Tabla 31. La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible .....	53
Tabla 32. La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios .....	54
Tabla 33. Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo .....	55
Tabla 34. La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes .....	56
Tabla 35. La empresa realiza donaciones de combustible .....	57
Tabla 36. La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad .....	58
Tabla 37. La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente .	59
Tabla 38. Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado ....	60
Tabla 39. La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria .....	61
Tabla 40. Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad .....	62
Tabla 41. Auditoría ambiental (Agrupada) .....	63
Tabla 42. Responsabilidad social empresarial (Agrupada).....	64
Tabla 43. Proceso sistemático (Agrupada).....	65
Tabla 44. Política ambiental (Agrupada) .....	66
Tabla 45. Norma ISO 14001 (Agrupada).....	67
Tabla 46. Responsabilidad social empresarial interna (Agrupada) .....	68
Tabla 47. Responsabilidad social empresarial externa (Agrupada).....	69
Tabla 48. Tabla cruzada Auditoría ambiental (Agrupada)*Responsabilidad social empresarial (Agrupada) .....	70

Tabla 49. Tabla cruzada Auditoría ambiental (Agrupada)*Responsabilidad social empresarial interna (Agrupada).....	72
Tabla 50. Tabla cruzada Auditoría ambiental (Agrupada)*Responsabilidad social empresarial externa (Agrupada).....	74
Tabla 51. Resultado de la prueba Tau-b de Kendall para determinar la relación entre auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial.....	76
Tabla 52. Resultado de la prueba Tau-b de Kendall para determinar la relación entre auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial interna.....	77
Tabla 53. Resultado de la prueba Tau-b de Kendall para determinar la relación entre auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial externa.....	78

## Índice de figuras

Figura 1. El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.....	32
Figura 2. Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.....	33
Figura 3. Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.....	34
Figura 4. Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.....	35
Figura 5. La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe	36
Figura 6. El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa .....	37
Figura 7. La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames .....	38
Figura 8. Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios..	39
Figura 9. La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles .....	40
Figura 10. El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad .....	41
Figura 11. Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.....	42
Figura 12. La empresa ejecuta monitoreos ambientales .....	43
Figura 13. La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental .....	44
Figura 14. La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas.....	45
Figura 15. La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de prácticas .....	46
Figura 16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente .....	47
Figura 17. La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas .....	48
Figura 18. La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores .....	49
Figura 19. La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores .....	50
Figura 20. Los trabajadores reciben pagos por horas extras.....	51
Figura 21. Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad	52
Figura 22. La empresa dispone pausas de trabajo.....	53



Figura 23. La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios .....	54
Figura 24. Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.....	55
Figura 25. La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes .....	56
Figura 26. La empresa realiza donaciones de combustible .....	57
Figura 27. La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad .....	58
Figura 28. La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente	59
Figura 29. Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado ...	60
Figura 30. La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria .....	61
Figura 31. Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad .....	62
Figura 32. Auditoría ambiental (Agrupada).....	63
Figura 33. Responsabilidad social empresarial (Agrupada) .....	64
Figura 34. Proceso sistemático (Agrupada) .....	65
Figura 35. Política ambiental (Agrupada) .....	66
Figura 36. Norma ISO 14001 (Agrupada).....	67
Figura 37. Responsabilidad social empresarial interna (Agrupada).....	68
Figura 38. Responsabilidad social empresarial externa (Agrupada).....	69
Figura 39. Tabla cruzada Auditoría ambiental (Agrupada)*Responsabilidad social empresarial (Agrupada) .....	71
Figura 40. Tabla cruzada Auditoría ambiental (Agrupada)*Responsabilidad social empresarial interna (Agrupada).....	72
Figura 41. Tabla cruzada Auditoría ambiental (Agrupada)*Responsabilidad social empresarial externa (Agrupada).....	75

## Resumen

El presente trabajo de investigación titulado: “Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019”, tuvo como objetivo principal determinar el nivel de relación entre auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019. El tipo de investigación que se manejó fue descriptivo y correlacional, el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal y enfoque cuantitativo con una población de 29 empresas teniendo una muestra de 58 trabajadores de las empresas comercializadoras de combustibles ubicadas en el Distrito de San Juan de Lurigancho, a quienes se les aplicó un cuestionario para medir ambas variables, cuyos cuestionarios son auténticos y fiables; los cuales fueron validados por la tabla V de Aiken para la recolección de datos, donde la información fue procesada con el programa estadístico SPSS 25. Los resultados demostraron que la auditoría ambiental se relaciona con la responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019; con un  $p\text{-valor(sig)} = 0,000 < 0.05$ ; de modo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. En cuanto a la existencia de correlación se utilizó el coeficiente Tau-b de Kendall que dio como resultado 0,508, evidenciando una relación directa y moderada.

**Palabras claves:** Auditoría ambiental, responsabilidad social empresarial, Norma ISO 14001

## **Abstract**

This research paper entitled "Environmental Audit and corporate social responsibility in marketing companies fuels, San Juan de Lurigancho, 2019" main objective was to determine the level of relationship between environmental audit and corporate social responsibility in marketing companies fuels, San Juan de Lurigancho, 2019. the type of research was descriptive and correlational handled, the research design is cross-sectional experimental and quantitative approach with a population of 29 companies taking a sample of 58 workers fuel trading companies located in the San Juan de Lurigancho, who were applied a questionnaire to measure both variables, whose questionnaires are authentic and reliable; which they were validated by Table V Aiken for data collection where the information was processed with SPSS 25. The results demonstrated that the environmental audit is related to corporate social responsibility in marketing companies fuels District San Juan de Lurigancho, 2019; with a p-value (sig) = 0.000 <0.05; so that the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis was accepted. As for the existence of correlation coefficient Tau-b Kendall resulting 0,508 was used, showing a direct relationship moderate.

**Keywords:** Environmental audit, corporate social responsibility, ISO 14001

## **I. INTRODUCCIÓN**

En las últimas décadas, se ha visto que el ecosistema se va deteriorando debido a la alta contaminación al medio ambiente. Según la revista internacional de contaminación ambiental donde Hernández, Navas e Infante (2017), mencionan que muchas de las empresas a nivel mundial, tienen un problema ambiental debido a la contaminación de los suelos por derrames de combustibles o un inadecuado uso de petróleo, ya sea pesado y extra pesado. Actualmente, estas empresas han adecuado un comportamiento más competitivo debido a la globalización que ha ido en aumento para tener una mayor capacidad de responder los efectos que provocan estas mismas frente al entorno.

A nivel nacional, la contaminación ambiental ha ido en aumento de manera significativa, lo cual perjudica a la población produciendo efectos alarmantes, tales como enfermedades que causan la muerte. Uno de los problemas a combatir son las actividades de comercialización de combustible. Por ello, según la revista Andina agencia peruana de noticias (2018), MINAM lanzó una campaña en el que se realizarán acciones para disfrutar de una mejor calidad de aire en nuestro país. Se sienten comprometidos de proteger el medio ambiente, ya que su responsabilidad está en reducir la contaminación respecto al consumo de los combustibles.

A nivel local, según el diario Expreso (2017), específicamente el Distrito de San Juan de Lurigancho, es el más contaminado de Lima, ya que, tiene una mala calidad de aire y que, además, no posee cantidad de áreas verdes que afecta la salud de los habitantes. Como se mencionó anteriormente, esto se debe a la baja calidad de combustibles que son comercializados en este lugar.

Hoy en día, se busca disminuir la contaminación al medio ambiente, asimismo, mejorar la calidad de vida de los pobladores y prevenir riesgos a los trabajadores de las organizaciones del rubro de la venta de combustibles. El primer paso es tener como política la responsabilidad social empresarial, ya que se estará tomando acciones para controlar dichos riesgos y no conlleven a un impacto negativo. Para ello, interviene el tema de auditoría ambiental, porque esta sirve como una herramienta que controla y verifica que estas empresas cumplan

con las normas establecidas respecto a la protección ambiental. De esta manera, se mejorará la eficiencia de la empresa y bienestar para el grupo de interés.

El aporte de este trabajo de tesis es que las empresas tomen conciencia respecto a los efectos que provocan sus propias actividades; debido a ello, es necesario que realicen actividades de control y verificación por medio de una auditoría ambiental y evitar daños graves debido a esta contaminación. Asimismo, las empresas deberán mejorar las estrategias en el proceso interno y su reacción con el entorno externo para reducir así el impacto atmosférico que conlleva a un medio ambiente insalubre.

A fin de ahondar más los temas abarcados, se realizó una investigación de trabajos equivalentes a esta tesis, y se tomó como base algunos temas que tienen relación, citándolos a continuación:

Sosa (2019), en su tesis titulada *"La auditoría ambiental y su relación con la responsabilidad social de la empresa administradora Cerro S.A.C., en el Distrito de Simón Bolívar, Provincia y Departamento de Pasco, años 2012 al 2016"*; Tesis para la obtención de título de Maestro en Ciencias Contables, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Cuyo objetivo fue determinar si la auditoría ambiental se relaciona con la gestión de responsabilidad social. Investigación básica, no experimental cuantitativa, con diseño transversal. La muestra está formada por 30 funcionarios para la variable independiente, y para la segunda fue 373 pobladores. El instrumento que se manejó fue de un cuestionario medido en una escala de Likert. Se concluyó que, ambas variables se relacionan significativamente, con un p-valor (sig.)  $0,032 < 0.05$  con una correlación de Pearson de 0,999, donde se acepta la hipótesis alterna. Por consiguiente, se recomienda que el gobierno deba dar cumplimiento a la Ley 29293, ya que es sumamente necesaria la implementación de estas medidas para lograr un desarrollo sostenible de la ciudad de Cerro de Pasco.

Aspajo (2017), en su investigación titulada: *"La auditoría ambiental y su influencia en la responsabilidad social empresarial del sector minero. Perú 2010 - 2016"*; Tesis para obtener el título de Doctor en Ciencias Contables y Financieras, Universidad San Martín de Porres. Cuyo objetivo fue determinar si la auditoría

ambiental influye en la Responsabilidad Social Empresarial. Fue un estudio de tipo aplicada, nivel descriptivo, explicativo y correlacional con un diseño no experimental. La muestra está constituida por 253 funcionarios, el instrumento que se ejecutó fue un cuestionario para realizarlo con la técnica de la encuesta. Se concluyó que, dichas variables influyen positivamente entre sí en relación al sector minero Perú 2010 – 2016, con un chi-cuadrado igual a  $129.19 > 3.8416$  aceptando la hipótesis alterna, teniendo un coeficiente de contingencia de 0.59. Por lo cual, se sugiere a estas empresas que realicen al menos una auditoría ambiental al año.

Aybar (2018), en su tesis titulada *"La contabilidad ambiental y su influencia en la responsabilidad social de las mega empresas mineras de la Region Ancash 2010–2015"*; cuyo objetivo fue analizar la influencia de la contabilidad ambiental en la responsabilidad social. La investigación es de tipo descriptivo correlacional, con diseño no experimental de corte longitudinal. La muestra está constituida por 263 personas, en el cual se elaboró un cuestionario. Se concluyó que, las compañías mineras siguen empleando aún la contabilidad tradicional según las NIC y las NIIF donde sus estados financieros muestra poca información relacionado a los aspectos ambientales, con un p-valor de 0,000 siendo inferior a 0.05, donde se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, teniendo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,516 afirmando que es moderada y positiva.

Campos (2019), en su tesis titulada *"Auditoría de medio ambiente y la determinación de la responsabilidad social en la recolección de residuos sólidos en la municipalidad distrital de San Juan Bautista Ayacucho, 2015"*; cuyo objetivo fue demostrar ventajas que ofrece la auditoría ambiental a la responsabilidad social. Investigación con enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental y corte transversal. La muestra está constituida por 15 personas que pertenecen al área de compras, en el cual se manejó el instrumento de dos cuestionarios para recolectar información. Se concluyó que, se demostraron las ventajas de la auditoría ambiental mediante estrategias, normas e identificando causas y efectos que provoca la contaminación.

Sunny (2014), en su artículo titulado "*Contabilidad ambiental y divulgación de responsabilidad social sobre la capacidad de ingresos de las empresas manufactureras de Nigeria*", cuya muestra está constituida por 206 personas, en el cual se utilizó el instrumento de cuestionarios. Finalmente, se concluyó que, coexiste una discrepancia propia entre el nivel de cumplimiento de las empresas nigerianas respecto a la contabilidad ambiental y responsabilidad social respecto a la Norma Internacional de Contabilidad. Asimismo, se recomendó que estas empresas deben ser perceptibles a sus actividades ambientales en relación a los costos que realizan para evitar la contaminación ambiental y multas que afectan de manera significativa las ganancias de estas organizaciones: teniendo un valor t calculado: 11.605. Dado que el t-estadístico calculado es mayor que el valor de la tabla, es decir,  $11.605 > 1.83$  con el grado de libertad,  $n-1$  (es decir,  $27-1 = 26$ ) al 5% nivel de significancia, aceptando la hipótesis alterna.

Por otra parte, este trabajo de investigación posee un grado teórico que ha sido recabada por fuentes bibliográficas y aportes propios de las siguientes variables del estudio:

La auditoría ambiental nace en los Estados Unidos a partir de la década de 1970 que tuvo como fin la protección ambiental mediante leyes y normas que tienen que ser cumplidas por las empresas. (Citado en Porter, 1996, p. 33). En la actualidad, la auditoría ambiental posee dos componentes: cumplir con las normas de emisión y con los requisitos de informes. Asimismo, se menciona que la auditoría ambiental surgió a medida del temor de violaciones de la ley ambiental por parte de las empresas. Es así que la Comisión de Bolsa y Valores tomó ciertas medidas en contra de las empresas que realizaban informes con ingresos exagerados y no difundir los gastos relacionados al medio ambiente (Khan, 2017).

La auditoría ambiental es un proceso sistemático que es debidamente documentado, en el cual permite recolectar datos con el objeto de comprobar si se está cumpliendo con la política ambiental de dicha organización y, además, de las normas del Sistema gestión ambiental. (Aguilera, 2016)

Por otra parte, Guevara y Urgilés (2014), indican que el proceso sistemático (como se citó en Consesa, 1997, párr. 4), se establece en tres etapas, la primera es una pre auditoría que se refiere a la realización de una evaluación preliminar de la empresa en cuanto a una auditoría ambiental, es decir, la revisión de la documentación que realiza dicha empresa evaluada respecto. La segunda etapa es la auditoría en sitio, que viene a ser la ejecución de todo el trabajo del auditor, la recolección de evidencias mediante una inspección. Y la última etapa se refiere a la elaboración y presentación de un informe respecto a la auditoría ambiental.

Al igual que la autora Barrueto (2014), concluye la idea de que la auditoría medioambiental empieza con la etapa de preauditoría, que es el diagnóstico previo que realiza el auditor. Luego, viene la recopilación de evidencias, mediante visitas, cuestionarios, entrevistas, entre otros. Por último, la postauditoría que es la elaboración de un informe final que detalla los resultados del cumplimiento de las normas y medidas que ejecutan la compañía.

La evaluación previa es la primera etapa donde se realiza el recorrido por todo el establecimiento anotando las posibles contaminaciones al medio ambiente. En el cual, el auditor elabora un check-list donde plantea los trabajos a ejecutar; luego nacen comentarios donde se aclaran las posibles dudas y por último, se da solución a esos comentarios, para llevar el cumplimiento correcto del trabajo de auditoría ambiental. (Carrera, 2016)

La auditoría ambiental comienza por una etapa preliminar, en el que el auditor se plantea objetivos tales como saber a que se dedica la empresa a la que va ser auditada, que normativas cumple, que riesgos están propensos a suceder, visitar a la empresa, realizar evaluaciones, por lo cual, el auditor tomará nota en un check-list para ejecutarlo y obtener evidencia.

En cuanto a la documentación de evidencias, según Cartaya (2014), indica que esta se basa en la búsqueda y valoración de documentos recolectados, así como también, permite concluir emitiendo un informe final. Al igual que Velásquez (2015), la evidencia es aquella información que utiliza el auditor para poder sustentar su conclusión en relación a la empresa auditada, los procesos y



funciones que realiza; además, estas evidencias deben ser suficientes y apropiadas.

El auditor es el responsable de recolectar cualquier tipo de evidencia que sea suficiente y competente, que se obtendrá a través de la realización de las pruebas de la auditoría ambiental. En el cual, servirá para tener expresar una opinión respecto a esto. Además, el auditor puede conseguir estas evidencias realizando entrevistas o mediante un cuestionario, que puede ser de manera escrita u oral, hacia los trabajadores de la empresa u otra forma, es realizándolo de acuerdo a los conocimientos que tenga el auditor sobre la organización y pueda solucionar estas circunstancias.

Las evidencias de auditoría es el soporte más importante, ya que, son los hallazgos que fueron detectados por el auditor mientras realizaba el tratamiento de ejecución; estos tipos de evidencias tienen que ser suficientes, relevantes y competentes que servirán para el informe final que emitirá el auditor. Para que la evidencia sea suficiente tiene que ser convincentes, pues de esta manera, se justifica los contenidos de dicho informe. Para que sea relevante, las evidencias tienen que ser lógicas, es decir, tiene que tener relación entre la evidencia y su uso. Y por último, para que sean competentes deben ser válidas y confiables, pues se recolectarán de fuentes independientes porque es más confiable que las evidencias de una auditoría interna proveniente de la misma empresa.

La presentación del informe final dado por el auditor se da en base a las conclusiones que se obtuvieron, las deficiencias que se detectaron y medidas que se recomiendan llevar a la práctica dentro de la empresa. La presentación del informe final es muy importante ya que convence a la organización la necesidad de poner en práctica medidas correctoras; además, este informe debe contener los hallazgos de la auditoría sustentado por las evidencias encontradas. (Torres, 2015)

El informe de auditoría es un documento oficial en el cual muestra los resultados finales de la auditoría ambiental realizado por un auditor. De esta manera, el responsable muestra cómo fue examinado el procedimiento y analizando cuales fueron los puntos negativos, positivos para llegar a

conclusiones y recomendaciones respectivamente, para que la empresa tenga conocimiento si está yendo por el buen camino o que estrategias utilizaría para mejorarlo. El auditor tiene que ser cuidadoso y exacto en la presentación que dará, ya que, esta información dentro del informe determina una futura acción.

La política ambiental son acciones internas que una empresa realiza para satisfacer las necesidades humanas mediante una prevención de contaminación, asimismo, tener responsabilidades con la comunidad en la reducción del impacto ambiental (Soto y Cahuapaza, 2017).

Según la autora Masaquiza (2019), menciona que las políticas ambientales tienen la finalidad de preservar el medio ambiente mediante un manejo integral para poder prevenir los problemas medioambientales; es decir, tomar acciones entre las actividades empresariales y la conservación del medio ambiente para alcanzar los objetivos en los aspectos sociales, económicos y de crecimiento.

La política ambiental es desarrollar todos los propósitos a corto o largo plazo, con el fin de conservar el medio ambiente, conservando un desarrollo sostenible a lo largo del tiempo. Así como empresas privadas y públicas, tienen que concientizarse y tener una educación ambiental, en la cual debe ser continuo y de forma creciente.

Tal como indica Capuz (2015), es un conjunto de compromisos y esfuerzos políticos para preservar los ecosistemas naturales y llegar a ser sostenibles a lo largo del tiempo, disminuyendo los impactos atmosféricos y contaminación ambiental, ya que la comunidad se ve afectado por estos problemas ambientales a nivel mundial.

Las organizaciones adoptan un modelo de política ambiental en relación al medio ambiente y la comunidad, pues esta se convierte en un compromiso para las empresas donde tienen que prevenir riesgos y reducir el impacto ambiental.

Cabe resaltar, que la política ambiental se basa en realizar acciones referente al medio ambiente para minimizar los impactos ambientales, y a la vez, aplicando el principio de prevención de la contaminación que se basa en la utilización de tecnologías más limpia.

Dentro de las políticas ambientales está la prevención de la contaminación, Dominguez, Bravo y Sosa (2014), lo definen como una estrategia para eliminar contaminantes mediante la eficiencia en los procesos que ejecuta una empresa, tales como el uso de tecnología, mejoras en la gestión de limpieza y mantenimiento.

Según el autor Llamas (2018), consiste en realizar prácticas que se fundamenten en la sensibilización de los trabajadores sobre el uso de los recursos naturales. Entonces es mejor prevenirlos antes que atenderlo una vez que ya sucedió.

La prevención de contaminación es un proceso para disminuir o eliminar residuos que afectan al medio ambiente. Si las empresas realizan estas prácticas para reducir los problemas, ahorrarán dinero y, además, centrarán su concentración en sus objetivos y metas establecidos de brindar servicios y bienes de calidad. Las organizaciones pueden realizar programas de prevención de contaminación que reduzcan los riesgos y proteger la salud pública, mejorar la participación de los trabajadores, fomentar un buen ambiente laboral y conservar el medio ambiente. Las creaciones de estos programas ayudan a implementar estrategias para la mejora de la empresa y a evaluar la reducción de residuos tóxicos.

La definición de prevención de contaminación se relaciona con las metas económicas y ambientales de acuerdo al comportamiento organizacional que tiene que ir a la par con el avance verosímil para la evolución financiero de la empresa. Con esta práctica se mejora las actividades y procesos que ejecuta la empresa para que se vuelvan más eficientes, limpias y competitivas. La prevención de la contaminación no es una actividad que sólo está relacionada con la tecnología, sino también con las capacitaciones al personal, motivación a los trabajadores, mantenimiento de máquinas y mejora de estructuras. Esto tiene que ser de manera continua para evitar contaminar más el medio ambiente.

Para la reducción del impacto ambiental de una empresa que van acorde a sus actividades, conlleva una metodología que se basa en tres pilares; la cuantificación de los aspectos ambientales, es decir, tener un diagnóstico de

manera global; la priorización de aspectos ambientales, que se concentra en el consumo de recursos no renovables; y, por último, priorizar técnicas en el que permite minimizar esos aspectos ambientales utilizando aspectos económicos, ambientales y sociales (Martínez, 2014).

El impacto ambiental es un efecto producido por las acciones del ser humano hacia el medio ambiente que afecta al ecosistema y a la vida humana; esto trae graves consecuencias, por ejemplo, contaminación a los suelos, enfermedades para los seres vivos desaparición de diversidad biológica, entre otros. A lo largo del tiempo, se busca concientizar a los empresarios a la reducción del impacto ambiental que se da en forma negativa. Para ello, hay métodos como la evaluación del impacto ambiental que ayuda a identificar cuáles son los efectos que podría ocasionar al medio ambiente y de igual forma, a la comunidad. Cabe destacar, que el impacto ambiental también puede ser ocasionado por los fenómenos naturales, pero los empresarios deben estar prevenidos ante cualquier situación.

La norma ISO 14001 es un sistema de gestión ambiental que se desempeña en prevenir la contaminación del medio ambiente, en el cual se basa sobre el cumplimiento de la legislación ambiental que está en vigencia, y de esta forma. mejorar interrumpidamente el desempeño ambiental. (Acuña y Wilches, 2017)

Esta norma es una política a nivel interaccional que ayuda a las empresas cumplir con el compromiso asumido para la conservación medioambiental mediante una gestión de riesgos ambientales relacionado con las actividades empresariales. Además, sirve como una herramienta para ganar aún más confianza por parte de los clientes y la comunidad.

El plan de manejo ambiental es un documento en el que se detalla las acciones que deben realizar las empresas para poder prevenir, controlar y corregir posibles impactos ambientales negativos a causa de la actividad empresarial. Este plan está contenido de diversos programas donde se ejecutan las prácticas ambientales mediante el manejo de residuos peligrosos (Vargas , Alvarado , López y Cisneros, 2015).

La certificación del proceso ambiental tiene el objetivo de aplicar un plan de manejo ambiental en empresas de sector público y privado. Para obtener esta certificación es necesario que la organización conozca cuáles son los requisitos de la norma 14001 para que busque la manera de mejorar sus procesos, en el cual participarán todos los trabajadores de forma dinámica e interactiva. Otro punto, es que realicen un análisis FODA e identifiquen también sus planes de acción para ejecutarlos de manera eficiente (Londoño, 2018).

La certificación ISO 14001 trata de perfeccionar el procedimiento en que una organización reduce el impacto ambiental; por lo cual, las empresas incrementan el prestigio de su marca dentro del mercado y también para los clientes. Otra ventaja más, es que las empresas ahorran costos, mejoran las políticas de salud y ambiental y los procesos de mejor continua. Para obtener esta certificación se requiere cumplir con unos principales requisitos tal como contar con el plan de manejo ambiental que contiene las metas ambientales, políticas y procedimientos para cumplir esas metas, actividades de capacitación a los trabajadores, entre otros.

El control continuo de estos procesos que ejecuta la empresa debe tener el objetivo de satisfacer los requisitos ambientales bajo un control en todos los aspectos ambientales que van acorde a las actividades de la organización, así como también el mantenimiento de las instalaciones, equipos y sistemas que requieren de energía. Estos criterios de control también puede ser documentados como los planes, programas o manuales para una mayor gestión de residuos, de consumos, emisiones, entre otros (Salas, 2017).

Según los autores Latorre, Latorre H., y Pérez (2016), existe la teoría de auditoría de gestión ambiental, que consiste en minimizar el riesgo ambiental cumpliendo las normativas correspondientes. Asimismo es un instrumento que sirve para el desarrollo sostenible y de alguna u otra manera, el auditor evaluará el uso de sustancias que son peligrosas, el control de contaminación entre otros.

Hace más de un siglo, se comenzó a manifestar la responsabilidad social empresarial con relación a la Ley Antimonopolio Sherman que fue publicado el 2 de julio del año 1890, en el cual trata sobre el control en el entorno empresarial y

la sociedad. En la década de 1930 surge la responsabilidad social obligatoria debido a la crisis ambiental que se vivió y comienzan a aparecer limitaciones ambientales, donde las organizaciones se vieron obligadas a crear políticas para el cuidado ambiental. Por otro lado, la responsabilidad social voluntaria surgió debido a las consecuencias que las organizaciones fomentan y debido a ello, se le hicieron necesarias tomar medidas para optimizar la salud de la población (Duque, Cardona, y Rendón, 2013).

Al igual que Gómez y Martínez (2016), mencionan que la responsabilidad social surgió como efecto de los cambios económicos y sociales debido a la globalización y actuaciones de la economía en el mundo; en la actualidad, las empresas practican estas acciones de manera voluntaria vinculándose con sus actividades y el entorno utilizando sus recursos o de igual manera, abasteciéndolas.

La responsabilidad social empresarial (RSE) es un término discutido con otros conceptos que son totalmente distintos; existen muchos conceptos de este tema. Además, se dice que la RSE se enfoca más en los problemas sociales, ya que, la empresa impacta tienen un impacto con el grupo de interés. A lo largo de un periodo, la Comisión europea ha definido a esta variable como el compromiso que tiene la empresa con las preocupaciones sociales y ambientales en los movimientos realizados interactuando con el grupo de interés de manera voluntaria.

De acuerdo con Benvenuto, Cahwje y Carro (2015), nos menciona que la responsabilidad social empresarial ha ido mutando a lo largo del tiempo, ya que genera un impacto positivo para el grupo de interés, brinda fuentes de trabajo para la sociedad y no se fomente el desempleo. Esto compete tanto a las empresas privadas como públicas, ya que se trata de una actividad voluntaria en beneficio de todos.

Al igual que Nowajewski, Pérez y Schlesinger (2015), definen que la RSE nace del reconocimiento de los impactos ambientales que influyen en la sociedad tras las operaciones que realizan las empresas. Entonces, estas organizaciones

tienen el compromiso de colaborar mutuamente con la población para reducir el impacto atmosférico que provocan a causa de sus actividades empresariales.

Según Navarro (2016), la RSE aporta a la entidad a abrir más canales de diálogo con su grupo de interés tanto interno como externo; también, ayuda a saber cuáles son las expectativas que tiene la empresa respecto a su actividad de acuerdo al giro del negocio, creando así una buena reputación.

La responsabilidad social empresarial son acciones que la organización se compromete con su grupo de interés tanto interno como externamente. Además, es una responsabilidad que tiene la organización por los impactos tanto positivos como negativos en la población. La compañía no debe tener un impacto dañino con el ambiente, ya que, una empresa responsable no tiene que reparar un daño, al contrario, debe evitar a que eso suceda.

La responsabilidad social empresarial se ha tornado como una inédita forma de innovar, gestionar y generar actividades comerciales. De tal manera que, las empresas se preocupan de que sus operaciones sean sostenibles en los aspectos económicos, sociales y ambientales, asimismo, reconociendo cuáles son los intereses del grupo de interés tanto interno como externo, buscando el cuidado del medio ambiente y sostenibilidad para las generaciones futuras.

Tal como menciona Wang, Tong, Takeuchi y George (2016), la RSE es un tema muy hablado en el mercado, se ha vuelto más visible para las empresas, ya que, funcionan como un mecanismo para poder motivar al grupo de interés interno y externo. Se podría decir que, una empresa responsable socialmente hará un buen papel con la sociedad y a la vez, generará utilidades muy aparte de su función principal que es producir o vender bienes a los consumidores.

En las últimas décadas, la responsabilidad social de la organización ha poseído mucha importancia a nivel mundial, pues a lo largo del tiempo se han escrito varias definiciones, pero lo relevante son las actividades que hace las organizaciones para ser socialmente responsable. Cabe resaltar, que sus prácticas tienen que ser sostenibles y que aporten a la mejora de la sociedad (Sánchez, 2017).

Cabe resaltar, que todo ente tiene como propósito que el cliente satisfaga sus propias necesidades y de esta manera, permanezca a lo largo del tiempo. No omitiendo los impactos que tienen sus actos hacia el grupo de interés, ya sea a sus consumidores, proveedores, trabajadores y el medio ambiente.

Según Witkowska (2016), indica que la RSE se da de manera voluntaria; además, hace que los empresarios se encuentren de alguno u otra forma, obligados a seguir las líneas de acción y tomar buenas decisiones para el bien de la sociedad y de la organización.

La responsabilidad social empresarial interna (RSEI), se basa esencialmente en el proceso administrativo de recursos humanos, en línea de que las empresas asuman una actitud socialmente responsable respecto a sus propios trabajadores. Y, de esta manera fortalecer el ambiente laboral para los trabajadores que laboran dentro de dicha organización.

Según indica Díaz y Lima (2015), nos mencionan que, la RSEI se basa en las retribuciones de los trabajadores y reglamentación laboral dentro de la empresa. Además, el ente debe destinar dinero hacia el progreso propio y profesional, en la salud y seguridad de sus colaboradores. De esta manera, se optimizará la calidad de vida maximizando las ganancias de la empresa mediante su satisfacción en el trabajo.

La RSEI está relacionada con los colaboradores, con las condiciones de trabajo y el peligro de los bienes de la empresa. La dimensión interna se involucra directamente con la gestión de recursos humanos, ya que, esa área vela por el bienestar del personal, pues se sabe que ellos son el principal motor del funcionamiento de la empresa, a quienes se les brindará capacitaciones, organización laboral y además., un buen ambiente laboral (Guzmán, 2016).

Es fundamental que, la empresa tenga un compromiso con el trabajador que labora en la organización, que inviertan más en sus trabajadores, fomenten más el empleo, a través de los beneficios sociales de los trabajadores, remuneraciones, salud, seguridad. En consecuencia, mejorará el bienestar de todos los empleados generando ganancias a la empresa.



La dimensión interna de la RSE está vinculada con el bienestar de sus trabajadores que está directamente relacionado con el funcionamiento de la organización. Además, esta dimensión abarca todo lo que es la atención a la salud y seguridad, preocupaciones en el trabajo, de todos los colaboradores. La empresa tiene una preocupación por optimizar la salud y seguridad de sus trabajadores, reconociendo sus capacidades de desarrollo personal y profesional.

La maximización de ganancias, en este caso, a corto plazo es la meta de toda empresa ya que les permite ser competitivas dentro del mercado. En el cual, se hace sumamente necesario buscar una adecuada producción para optimizar bien los gastos, es decir, que a la hora de poner los precios a cada servicio o bien, puedan de alguna u otra forma, competir en el mercado. De esta forma, la empresa se equilibrará en el corto período asegurando sobrevivir en el prolongado plazo. (López y López Ar., 2016)

Según el autor Cruz (2018), puntualiza a la calidad de vida de los subordinados, como la apreciación que denotan estos mismos en la empresa en relación a la medida de satisfacción o insatisfacción con el ambiente laboral, ya que si el grado de bienestar es alto demuestran que generan en los recursos humanos, por lo contrario, esta impactará de manera negativa en el trabajo de la organización.

Según nos menciona Cano y José (2018), desde que inicia a laborar el ser humano se generan ciertos riegos y enfermedades que se relacionan al trabajo. Al igual que el autor Arenas y Riveros (2017), la salud ocupacional en el trabajo no solo se basa en las enfermedades de los trabajadores, del mismo modo en el aspecto físico y mental que de alguna u otra manera afectan la salud, en el que está relacionado con el higiene y seguridad de los trabajadores.

Tal como indica, la seguridad industrial son fenómenos reales donde se procura evitar riesgos o peligros en el que un trabajador está expuesto. Por ello, las empresas deben realizar acciones de prevención para poder minimizar estos efectos negativos, tales como las buenas prácticas de instalaciones eléctricas, buenas condiciones de equipamiento, mantenimiento de equipos, instalaciones de protección contra incendios, combustibles gaseosos, entre otros. Además, la

seguridad industrial se da de dos formas, la seguridad interna se refiere a la fabricación de procesos industriales; y la externa, que se refiere al uso de los productos o servicios industriales. (Enríquez, Sánchez y Blanco, 2015)

Los encargados de prevención de salud y seguridad de los colaboradores son los representantes que actúan de inmediato; por ejemplo, controlan la actividad preventiva que ejecuta el empresario dentro del trabajo, presentan mejoras en las condiciones de trabajo, piden ayuda al área de prevención, e incluso pueden emitir una denuncia a la Inspección de Trabajo en caso de algún riesgo muy grave en la salud y seguridad de los subordinados.

La responsabilidad social empresarial externa (RSEE), va dirigido directamente a los clientes y la comunidad. La empresa, así como tiene un compromiso con los trabajadores, también lo tiene con la sociedad y con un cuidado h. También, es socialmente responsable si contrata a personas que son excluidas del trabajo.

La responsabilidad social empresarial externa hace que la empresa exponga un perfil público de que tiene una actitud socialmente responsable con la comunidad. A base de las acciones de cuidado ambiental. Para ello, es sustancial que coexista una excelente correlación entre empresa-población, ya que ambas se beneficiarán de los resultados positivos.

Murillo (2017), manifiesta que la responsabilidad social empresarial externa son acciones que van dirigidas hacia la comunidad y los consumidores quienes esperan que la empresa responda de manera eficiente generando así relaciones duraderas entre las mismas.

La ayuda comunitaria es importante ya que contribuye positivamente al desarrollo de la población, en el cual las empresas también se verán beneficiadas a través de su imagen pública y prestigio. Cabe resaltar que, también contempla a que la comunidad sostenga de un apoyo y puedan así solventar sus necesidades básicas a través de programas de ayuda hacia estas personas de bajos recursos (Rojas, 2018).

Según Quispe y Ayaviri (2016), definen que la satisfacción del cliente como una respuesta que refleja una superación de los efectos deseados por el

consumidor en relación al producto o servicio. Por lo cual, hoy por hoy, muchas de las empresas han mejorado sus estrategias para poder llegar a satisfacer a sus clientes evitando reclamaciones a futuro.

La satisfacción del cliente es la comparación de las expectativas previas que la empresa ofrece en relación al producto o servicio, con afinidad al valor percibido a la hora de terminar la venta respectiva. Cabe resaltar, que los reclamos de los clientes es un indicio de una baja satisfacción, por lo tanto, la organización tendría que evaluar que estrategias o método utilizaría para mejorar y/o elevar esa satisfacción deseada.

Existen varias teorías relacionadas en relación a la RSE, y entre ellas tenemos cuatro enfoques (como se citó en Alvarado, 2007, p. 167). Primero, la teoría instrumental que es una herramienta en la cual cumple con los objetivos trazados y maximiza ingresos. Segundo, la teoría política es la relación entre organizaciones y sociedad, asumiendo acciones responsables en el escenario político. Tercero, la teoría integradora que se basa en la respuesta que tiene una empresa ante la demanda social del grupo de interés. Y por último, la teoría ética se refiere a la teoría que estudia la responsabilidad ética de las organizaciones para el desarrollo humano (Rubio y Fierro, 2016).

Con la intención de identificar en qué nivel ha contribuido la responsabilidad social empresarial y auditoría ambiental, se formula el siguiente problema del presente estudio:

¿Qué relación existe entre auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019?

De acuerdo a la problemática ya mencionada se formula los siguientes problemas específicos:

¿Qué relación existe entre auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial interna en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019?

¿Qué relación existe entre auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial externa en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019?

De acuerdo con el estudio de investigación se tiene como siguiente justificación teórica, que:

Este trabajo se ejecuta con la intención de reforzar los conocimientos existentes mediante las teorías y definiciones básicas de autores especializados en el tema de auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial, que buscan el mismo fin para el bienestar de todos. Asimismo, esta investigación se realiza a través de la prueba de hipótesis donde se determina si es que se acepta la afirmación que va a depender de la evidencia recolectada a través de la muestra.

Respecto a la justificación práctica es que:

Este trabajo se realiza porque es necesario que las empresas mejoren en los enfoques económicos, sociales y ambientales con los procedimientos de la auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial. Por ende, estas empresas tendrán mayor capacidad de responder los efectos que causan sus operaciones en los niveles mencionados.

Finalmente, como justificación metodológica se dedujo que:

Para conseguir los resultados de esta investigación, se aplicó el método científico para generar conocimientos acerca de la auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial. Asimismo, se empleó un cuestionario con 31 ítems para recolectar datos confiables mediante las encuestas a los empleados de las empresas comercializadoras de combustibles del distrito de San Juan de Lurigancho. Por ende, estos datos serán procesados en el SPSS V. 25. De igual forma, se utilizó un nivel descriptivo correlacional para medir el grado en que se relacionan ambas variables.

La presente investigación tiene como hipótesis general:

Existe relación entre auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

De acuerdo a ello, se formula las siguientes hipótesis:

Existe relación entre auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial interna en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Existe relación entre auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial externa en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Como objetivo general tenemos:

Determinar el nivel de relación entre auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Y para ello, se tiene que formular como objetivos específicos:

Determinar el nivel de relación entre auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial interna en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Determinar el nivel de relación entre auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial externa en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

## **II. MÉTODO**

### **Tipo y diseño de investigación**

#### **2.1.1. Enfoque.**

El presente estudio realizado es cuantitativo, dado que los resultados que se obtienen luego de aplicar los cuestionarios a la muestra de dicho estudio, se miden numéricamente, manejando como apoyo un programa estadístico SPSS v.25, de manera que cada variable es evaluada y se obtenga un grado de respuestas que determinan la relación existente o no existente entre auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Según Cauas (2015), define que el enfoque cuantitativo es aquella que se utiliza datos cuantificables y se da a través de la técnica más utilizada que es la encuesta. Cabe resaltar que, el enfoque cuantitativo se da de forma secuencial, ya que, utiliza una recolección de datos, donde las preguntas originadas se formulan en hipótesis y se estipulan las variables. Es por ello, que es importante seguir cada paso en este estudio para saber si las variables plasmadas tienen o no una relación existente.

#### **2.1.2. Tipo.**

El presente estudio es una investigación de tipo básica, porque se busca complementar las investigaciones ya existentes sobre la auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial. Debido a ello, sirva como una base para los futuros investigadores a nivel nacional e internacional. Tal como lo indica Pino (2018), una investigación de tipo básico tiene como objetivo complementar conocimientos y explorar nuevas líneas de investigación.

#### **2.1.3. Nivel.**

La presente investigación es de nivel descriptivo y correlacional, ya que las variables estudiadas no tienen dependencia, es neutro.

Según los autores Merino, Pintado, Sánchez y Grande (2015), definen que la investigación descriptiva como su mismo nombre lo indica, describe lo que está sucediendo en un momento dado. Es por ello, que nacen las ideas e hipótesis

para la respectiva investigación; de esta manera, buscará ampliar los conocimientos ya existentes de los investigadores.

Según los autores Sánchez, Reyes, y Mejía (2018), mencionan que el nivel correlacional mide la relación que tienen las dos variables entre sí.

#### **2.1.4. Diseño.**

El siguiente estudio es de diseño no experimental, debido que no se realiza manipulación de manera deliberada dichas variables, en otras palabras, no se va maniobrar ninguna variable.

Tal como indica Navarro, Jiménez, Rappoport, & Thoilliez (2017), en un estudio no experimental las variables no pueden ser maniobradas ni se pueden influir en ellas.

#### **2.1.5. Corte.**

Es de corte transversal porque se reúnen los fundamentos necesarios, se observan y analizan considerando el tiempo actual como el diseño transversal, donde se obtiene datos para el debido estudio.

Según lo manifiesta Bottaro (2014), este diseño trata en estudiar una muestra que será afectada por una eventualidad en un momento determinado, en una población determinada.

### **Operacionalización de variables**

Según Reguant y Martínez-Olmo (2014), indica que es un método donde se desagrega dichos conceptos para llegar a un nivel más concreto de entenderlo, así como los hechos que se producen en la realidad y que personifican manifestaciones de la variable para poder hallar a sus indicadores, en el cual observaremos y analizaremos que servirá para el proyecto de investigación.

Es decir, es un proceso en donde se desmenuza dichos conceptos, es decir, que se subdividen en dimensiones e indicadores.

### 2.2.1 Cuadro de operacionalización

#### Variable 1: Auditoría ambiental

Esta variable está conformada por ocho indicadores para afinar los 16 ítems, medida en escala de Likert de cálculo ordinal, cuyos valores son:

Tabla 1.

*Calificación y puntuación del cuestionario de auditoría ambiental*

Alternativas	Puntuación	Afirmación
1	1	Nunca
2	2	Casi nunca
3	3	Algunas veces
4	4	Casi siempre
5	5	Siempre

#### Variable 2: Responsabilidad social empresarial

Esta variable está conformada por seis indicadores para afinar los 15 ítems, medida en escala de Likert de cálculo ordinal, cuyos valores son:

Tabla 2.

*Calificación y puntuación del cuestionario de responsabilidad social empresarial*

Alternativas	Puntuación	Afirmación
1	1	Nunca
2	2	Casi nunca
3	3	Algunas veces
4	4	Casi siempre
5	5	Siempre



Tabla 3.

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	
Auditoría ambiental	Según Aguilera (2016), nos define que es "un proceso sistemático, independiente y documentado que permite obtener información y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el cumplimiento de la política ambiental de la empresa y de las normas del Sistema gestión medioambiental" (p. 2)	La auditoría ambiental tiene tres dimensiones en el cual las empresas ejecutarán su actividad empresarial utilizando dichas herramientas para el cuidado del ecosistema.	Proceso sistemático	Evaluación previa	1-6	Ordinal La muestra poblacional es de 58 trabajadores	
				Documentación de evidencias			
				Presentación del informe			
			Política ambiental	Prevención de contaminación	7-12		Nunca=1 Casi Nunca=2 Algunas veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5
				Reducción del impacto ambiental			
			Norma ISO 14001	Plan de manejo ambiental	13-16		
Certificación del proceso ambiental							
Control continuo de procesos							
Responsabilidad social empresarial	Según Jaramillo (2015), nos indica que "La RSE debe influir en la empresa de modo transversal, en cada una de las dimensiones internas y externas y en cada uno de los ámbitos en los que se relaciona con sus stakeholders en el económico, social y medioambiental, donde se vivencien y se lleven a la práctica con coherencia valores corporativos complementados con contenidos de RSE" (p. 12).	La responsabilidad social empresarial tiene dos dimensiones, una interna y la otra externa, donde ambas se basan en cómo la empresa se relaciona con su grupo de interés a nivel económico, social y ambiental, llevando la práctica con valores complementados con esta responsabilidad.	RSE interna	Maximización de ganancias	17-25	Ordinal La muestra poblacional es de 58 trabajadores	
				Mejora de calidad de vida			
				Salud ocupacional			
			RSE externa	Seguridad industrial	25-31		Nunca=1 Casi Nunca=2 Algunas veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5
				Ayuda comunitaria			
				Satisfacción del cliente			

## **Población, muestra y muestreo**

### **2.1.1. Población.**

La población del presente estudio está compuesta por 29 empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, con la información dado por la Municipalidad de dicho Distrito. Por lo cual, a investigar es de 29 compañías, en el estudio la población es de conjunto finito, debido que se puede realizar el estudio.

Según Díaz, Ojeda y Valderrábano (2016), nos menciona que la población es finita cuando tiene un tamaño suficiente para poder realizar un estudio y realizar algún instrumento para recolectar información.

En otras palabras, es un conjunto de elementos a quienes serán estudiados para realizar algún censo o según requiera el estudio.

### **2.1.2. Muestra.**

La muestra es una fracción seleccionada de la población que se elige para realizar una investigación. Para ello, se tiene que conocer el universo, es decir, que se tiene que estudiar la población para que nos ayude a definir de manera eficiente la muestra del trabajo de investigación (Gómez, 2016).

La muestra es de 58 trabajadores de las empresas destinadas a la comercialización de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho que la compone, considerando dicha cuantía como una cifra adaptable de sujetos.

**Criterio de inclusión:** Se seleccionaron a los 58 empleados de las empresas comercializadoras de combustibles, ya que tienen experiencia dentro del rubro empresarial y por la calidad de conocimiento que tienen respecto a las tareas que se realizan dentro de la empresa.

### **2.1.3. Muestreo**

El muestreo selecciona un subconjunto de toda la población. Por ello, se define también los criterios de inclusión y exclusión, donde se explica que componen la población o que se excluirá para no interferir resultados. Cabe resaltar, que existen técnicas de muestreo, probabilístico y no probabilístico (Otzen y Manterola, 2017).

Para el informe de investigación se ha manejado un tipo de muestreo no probabilístico.

## **Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.1.4. Técnicas de recolección de datos.**

Este estudio se utiliza como técnica de recopilación de datos a la encuesta, la cual recolecta información de las variables hechas. Tal como indica Maya (2014), las técnicas de un estudio se basan en un conjunto de pasos que ayudan al investigador a terminar de realizar su trabajo. Es decir, las técnicas para recolectar información son muy importantes para el estudio, ya que con la información recolectada aplicará para el análisis de su estudio.

### **2.1.5. Instrumentos de recolección de datos.**

El instrumento sirve para recoger informes confidentes para el trabajo de investigación. Es fundamental conseguir datos de forma segura y auténtica, ya que se formulará un pequeño interrogatorio, de acuerdo a la escala de Likert. De este modo, se alcanzará datos de ambas variables y se podrá identificar fácilmente el problema de dicho estudio.

Según Urbano (2016), nos manifiesta que el instrumento es depende al tipo de estudio que se está investigando, ya que, esta servirá para la recolección de información muy precisa y transparente para el debido razonamiento de datos.

## **Ficha técnica de la variable auditoría ambiental**

**Nombre:** Cuestionario para medir la variable auditoría ambiental en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

**Autor:** Karol Nicole Moreno Atapoma

**Año:** 2019

**Objetivo:** Conocer el procedimiento de la auditoría ambiental en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

**Contenido:** Está especificado por 16 ítems, compuesto en tres dimensiones y 8 indicadores.

**Administración:** individual

**Calificación:** En el cuestionario de auditoría ambiental se establece a través de cinco dables contestaciones con la escala Likert.

### **Ficha técnica de la variable responsabilidad social empresarial**

**Nombre:** Cuestionario para medir la variable responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

**Autor:** Karol Nicole Moreno Atapoma

**Año:** 2019

**Objetivo:** Conocer el nivel de responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

**Contenido:** Está especificado por 15 ítems, compuesto en dos dimensiones y 6 indicadores.

**Administración:** individual

**Calificación:** En el cuestionario de responsabilidad social empresarial se establece con cinco dables contestaciones con escala Likert.

#### **2.1.6. Validez.**

Como indica el autor Paniagua (2015), la validez es el nivel en el que el cuestionario u otro instrumento que se utilizó puedan medir la variable que pretende medir.

#### **Validez de contenido:**

Según Alarcón, Balderrama y Navarro (2017), menciona que la validez de contenido es una opinión que informan los expertos en el tema, son personas que conocen la temática y son quienes van a validar la claridad y coherencia los ítems a medir.

#### **Validación del constructo:**

En este caso, los autores Aravena, Moraga, Cartes y Manterola (2014), definen que es el primordial tipo de validez que hay, ya que se relaciona con las

evidencias reales que garantiza la existencias del constructo en sí, es decir, mide la capacidad que tiene un constructo de acuerdo al tema investigado. Cabe resaltar que, el investigador debe dominar todos sus ítems de su cuestionario para después obtener resultados de forma transparente de sus encuestados.

### **Validez de expertos:**

Según Dorantes, Hernández y Tobón (como se citó en Escobar y Cuervo, 2008, párr. 1), manifiesta que es una opinión que lo emiten personas profesionales y dedicadas del tema, en el cual, informan que dicho contenido del instrumento es válido.

### **Juicio de expertos**

Se logró la validación a través de un juicio de especialistas, en el que la credibilidad de mi instrumento está apta para aplicarlo y de esta manera, obtener datos para mi proyecto de investigación.

La aprobación fue verificada por 4 docentes expertos, en el cual tuvieron la facultad de validar dicho instrumento: consigna de 1 docente metodólogo y 3 docentes temáticos que confirmaron el cuestionario como adaptable.

Tabla 4.

#### *Juicio de expertos*

Expertos	Grado	Especialista
Fernández Dávila Villafuente Jose Luis	Doctor	Metodólogo
Aguilar Culquicondor Juan Carlos	Magíster	Temático
Huamán Campos Nancy	Magíster	Temático
Gonzáles Matos Marcelo	Magíster	Temático

De acuerdo a la tabla 2, puedo decir que la evaluación universal del instrumento fue aceptable y considerada de manera confiable.

La validez de contenido se realizó a través de  $v$  de Aiken.

Los resultados, mediante el coeficiente  $V$  de Aiken, indicaron un amplio grado validez junto a los jueces con intervalos de confianza del 90%.

Tabla 5.

#### *Validez de contenido por $V$ de Aiken*

		<i>J</i> <i>1</i>	<i>J</i> <i>2</i>	<i>J</i> <i>3</i>	<i>Medi</i> <i>a</i>	<i>DE</i>	<i>V</i> <i>Aike</i> <i>n</i>	<i>Interpretación de</i> <i>la V</i>
ITEM 1	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.67	0.58	0.89	válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	3	3.67	0.58	0.89	válido
	<i>Claridad</i>	3	4	4	3.67	0.58	0.89	válido
ITEM 2	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4.00	0.00	1.00	válido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	3.67	0.58	0.89	válido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.67	0.58	0.89	válido
ITEM 3	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.67	0.58	0.89	válido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.67	0.58	0.89	válido
	<i>Claridad</i>	3	4	3	3.33	0.58	0.78	válido
ITEM 4	<i>Relevancia</i>	3	4	4	3.67	0.58	0.89	válido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.67	0.58	0.89	válido
	<i>Claridad</i>	3	3	4	3.33	0.58	0.78	válido
ITEM 5	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.67	0.58	0.89	válido
	<i>Pertinencia</i>	3	3	4	3.33	0.58	0.78	válido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.67	0.58	0.89	válido
ITEM 6	<i>Relevancia</i>	3	4	4	3.67	0.58	0.89	válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4.00	0.00	1.00	válido
	<i>Claridad</i>	3	4	4	3.67	0.58	0.89	válido
ITEM 7	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4.00	0.00	1.00	válido
	<i>Pertinencia</i>	3	3	4	3.33	0.58	0.78	válido
	<i>Claridad</i>	3	4	4	3.67	0.58	0.89	válido
ITEM 8	<i>Relevancia</i>	3	4	4	3.67	0.58	0.89	válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4.00	0.00	1.00	válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4.00	0.00	1.00	válido
ITEM 9	<i>Relevancia</i>	3	4	4	3.67	0.58	0.89	válido
	<i>Pertinencia</i>	3	3	4	3.33	0.58	0.78	válido
	<i>Claridad</i>	3	3	4	3.33	0.58	0.78	válido
ITEM 10	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4.00	0.00	1.00	válido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.67	0.58	0.89	válido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.67	0.58	0.89	válido
ITEM 11	<i>Relevancia</i>	3	3	4	3.33	0.58	0.78	válido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	3.67	0.58	0.89	válido
	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.67	0.58	0.89	válido
ITEM 12	<i>Relevancia</i>	3	3	4	3.33	0.58	0.78	válido
	<i>Pertinencia</i>	3	3	4	3.33	0.58	0.78	válido
	<i>Claridad</i>	3	4	4	3.67	0.58	0.89	válido
ITEM 13	<i>Relevancia</i>	3	4	3	3.33	0.58	0.78	válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4.00	0.00	1.00	válido
	<i>Claridad</i>	3	3	4	3.33	0.58	0.78	válido
ITEM 14	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.67	0.58	0.89	válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4.00	0.00	1.00	válido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.67	0.58	0.89	válido
ITEM 15	<i>Relevancia</i>	3	3	4	3.33	0.58	0.78	válido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	3.67	0.58	0.89	válido

ITEM 16	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.67	0.58	0.89	válido
	<i>Relevancia</i>	3	4	4	3.67	0.58	0.89	válido
	<i>Pertinencia</i>	3	3	4	3.33	0.58	0.78	válido
ITEM 17	<i>Claridad</i>	4	3	3	3.33	0.58	0.78	válido
	<i>Relevancia</i>	3	3	4	3.33	0.58	0.78	válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4.00	0.00	1.00	válido
ITEM 18	<i>Claridad</i>	3	4	4	3.67	0.58	0.89	válido
	<i>Relevancia</i>	3	3	4	3.33	0.58	0.78	válido
	<i>Pertinencia</i>	3	3	4	3.33	0.58	0.78	válido
ITEM 19	<i>Claridad</i>	4	4	4	4.00	0.00	1.00	válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	3	3.67	0.58	0.89	válido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.67	0.58	0.89	válido
ITEM 20	<i>Claridad</i>	3	3	4	3.33	0.58	0.78	válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4.00	0.00	1.00	válido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.67	0.58	0.89	válido
ITEM 21	<i>Claridad</i>	3	3	4	3.33	0.58	0.78	válido
	<i>Relevancia</i>	3	3	4	3.33	0.58	0.78	válido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	3	3.33	0.58	0.78	válido
ITEM 22	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.67	0.58	0.89	válido
	<i>Relevancia</i>	3	4	3	3.33	0.58	0.78	válido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	3.67	0.58	0.89	válido
ITEM 23	<i>Claridad</i>	3	3	4	3.33	0.58	0.78	válido
	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.67	0.58	0.89	válido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	3	3.33	0.58	0.78	válido
ITEM 24	<i>Claridad</i>	3	3	4	3.33	0.58	0.78	válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4.00	0.00	1.00	válido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.67	0.58	0.89	válido
ITEM 25	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.67	0.58	0.89	válido
	<i>Relevancia</i>	3	4	4	3.67	0.58	0.89	válido
	<i>Pertinencia</i>	3	3	4	3.33	0.58	0.78	válido
ITEM 26	<i>Claridad</i>	4	3	4	3.67	0.58	0.89	válido
	<i>Relevancia</i>	3	4	3	3.33	0.58	0.78	válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4.00	0.00	1.00	válido
ITEM 27	<i>Claridad</i>	3	3	4	3.33	0.58	0.78	válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4.00	0.00	1.00	válido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.67	0.58	0.89	válido
ITEM 28	<i>Claridad</i>	3	4	4	3.67	0.58	0.89	válido
	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.67	0.58	0.89	válido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	3	3.33	0.58	0.78	válido
ITEM 29	<i>Claridad</i>	3	4	4	3.67	0.58	0.89	válido
	<i>Relevancia</i>	4	3	4	3.67	0.58	0.89	válido
	<i>Pertinencia</i>	3	3	4	3.33	0.58	0.78	válido
ITEM 30	<i>Claridad</i>	3	4	4	3.67	0.58	0.89	válido
	<i>Pertinencia</i>	4	3	4	3.67	0.58	0.89	válido

	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4.00	0.00	1.00	válido
ITEM 31	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	3.67	0.58	0.89	válido
	<i>Claridad</i>	3	3	4	3.33	0.58	0.78	válido

Nota. J1, J2, J3 jueces. IA índice de aceptabilidad. V validez

Según la tabla 5, se aprecia que los expertos consideraron que dicho instrumento sí obedece con los requisitos para su utilización, ya que comprende un nivel alto de coherencia, pertinencia y transparencia para la muestra.

#### **2.1.7. Confiabilidad.**

Para la evaluación de la confiabilidad, se resulta a manejar la prueba de Alpha de Cronbach, porque se logrará ver si es confiable para poder seguir con el proyecto.

En este caso, se emplea la prueba de Alpha de Cronbach para las variables del presente estudio (auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial) y ambas variables. En el que se ubicó por encima del rango que se está requiriendo que es de 0.8 de fiabilidad.

De acuerdo con la confiabilidad, es muy significativa, porque tenemos la facultad de comprobar si el resultado es el correcto para el estudio, aplicando el programa estadístico SPSS logrando un resultado confidencial.

Tabla 6.

#### *Rangos de Fiabilidad*

<b>Criterio</b>	<b>Rango</b>
No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0,01 a 0,49
Moderada confiabilidad	0,50 a 0,75
Fuerte confiabilidad	0,76 a 0,89
Alta confiabilidad	0,90 a 1

#### **Interpretación:**

En la Tabla 4, se muestra cuáles son los criterios y los rangos de la fiabilidad, donde el criterio no es confiable tiene un rango de -1 a 0; baja confiabilidad con 0,01 a 0,49; una moderada confiabilidad con un rango de 0,50 a 0,75; la fuerte



confiabilidad con 0,76 a 0,89; por último, una alta confiabilidad con un rango de 0,90 a 1.

Luego, se procesaron dichos datos y obtuvimos resultados que fueron arrojados por el sistema estadístico en relación con la confiabilidad, los cuales son:

*Tabla 7.*

*Análisis de fiabilidad de Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	31

**Interpretación:**

La tabla 5 se presenta el coeficiente calculado de los 31 ítems de ambas variables con un 0,898 considerándose una fuerte confiabilidad teniendo en cuenta la tabla 4.

Tabla 8.

*Análisis de fiabilidad de Auditoría ambiental*

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	16

**Interpretación:**

La tabla 5 se presenta el coeficiente calculado de los 16 ítems de la variable auditoría ambiental 0,852 considerado una fuerte confiabilidad tomando en cuenta la tabla 4.

Tabla 9.

*Análisis de fiabilidad de responsabilidad social empresarial*

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,814	15

**Interpretación:**

La tabla 5 se presenta el coeficiente calculado de los 15 ítems de la variable responsabilidad social empresarial 0,814 considerándose una fuerte confiabilidad teniendo en cuenta la tabla 4.

### **Procedimiento**

Para recoger información se tiene que seguir una serie de procedimientos en el que consta:

La determinación de la población mediante un estudio previo en relación con la problemática del trabajo de investigación.

La elaboración del cuestionario en relación con las variables indicadas.

Proceder a realizar la respectiva encuesta a la muestra obtenida.

Por último, se ejecuta una base de datos con la investigación obtenida.

### **Métodos de análisis de datos**

El análisis de datos es la evaluación de la información que se recolectó mediante las tablas de frecuencia ítem por ítem, tablas de frecuencia con datos agrupados, las tablas cruzadas y, por último, la prueba de hipótesis.

En la prueba de hipótesis se manejó la prueba “Tau-b de Kendall” que medirá las posibles respuestas del problema del trabajo de investigación, en caso si es inferior a 0.05 se acepta la hipótesis alterna. En resumen, esta prueba determinó si efectivamente existe o no relación entre auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial.

### **Aspectos éticos**

Este presente estudio se desarrolló respetando la moral profesional, desde el principio del trabajo con los preceptos moral y social mediante las reglas por el código de ética del alumno Vallejano. En este estudio se dispuso a alcanzar los principios de imparcialidad para concretar lógica, competitividad profesional de los argumentos que se adquirieron, confiabilidad para predecir las primordiales variables a algo auténtico y por final el acuerdo moral profesional.

## **III. RESULTADOS**

### **Resultados descriptivos**

### 3.1.1. Tablas de frecuencia por ítems

Tabla 10.

1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	10,3	10,3	10,3
	Casi nunca	6	10,3	10,3	20,7
	Algunas veces	13	22,4	22,4	43,1
	Casi siempre	17	29,3	29,3	72,4
	Siempre	16	27,6	27,6	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

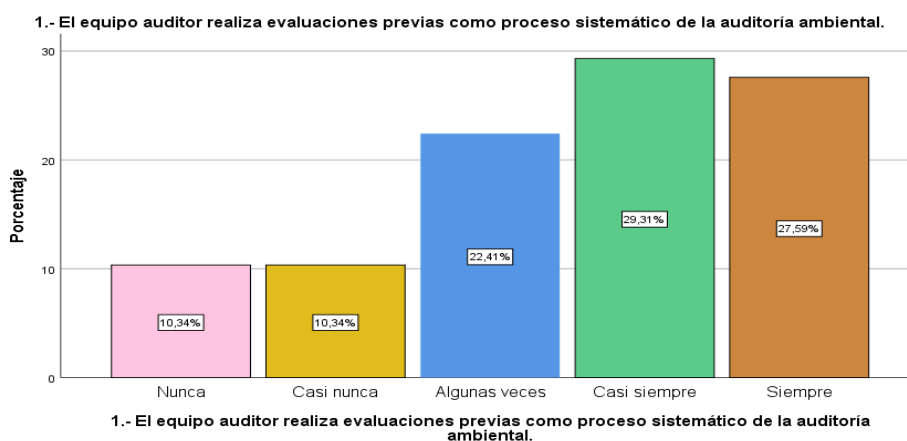


Figura 1.  
El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental

El

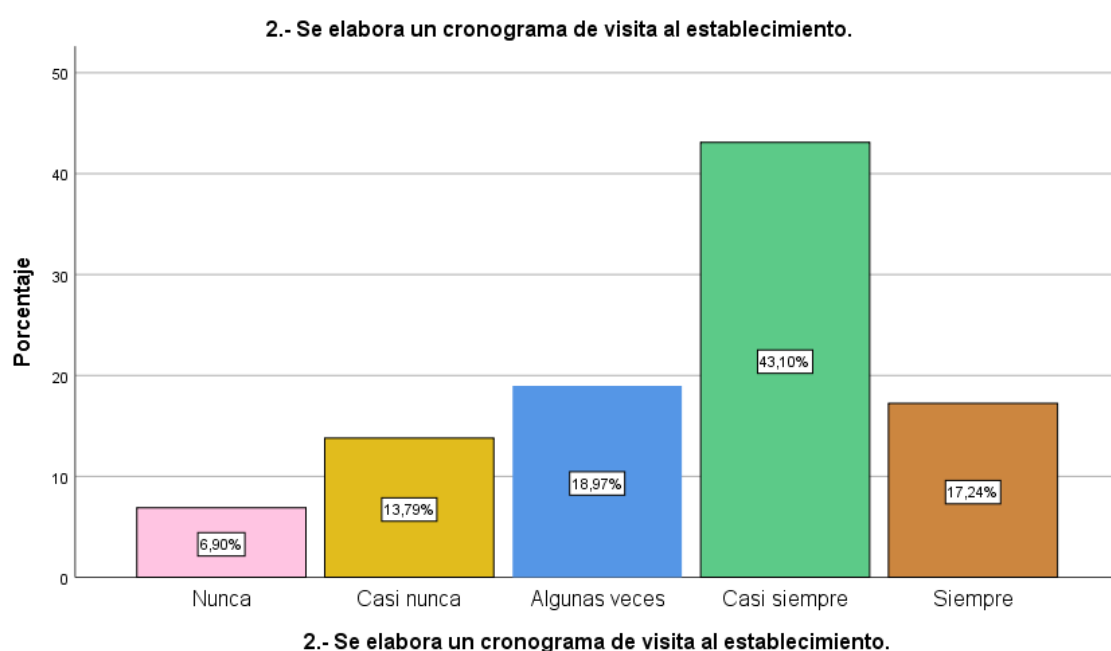
Interpretación:

La tabla 10 y figura 1 de los 58 trabajadores de las empresas comercializadoras de combustibles, señalan que 27.59 % siempre, 29.31% casi siempre, 22.41% algunas veces, 10.34% casi nunca y 10.34% opina nunca.

Tabla 11.

2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	6,9	6,9	6,9
	Casi nunca	8	13,8	13,8	20,7
	Algunas veces	11	19,0	19,0	39,7
	Casi siempre	25	43,1	43,1	82,8
	Siempre	10	17,2	17,2	100,0
	Total	58	100,0	100,0	



*Figura 2. Se elabora un cronograma de visita al establecimiento*

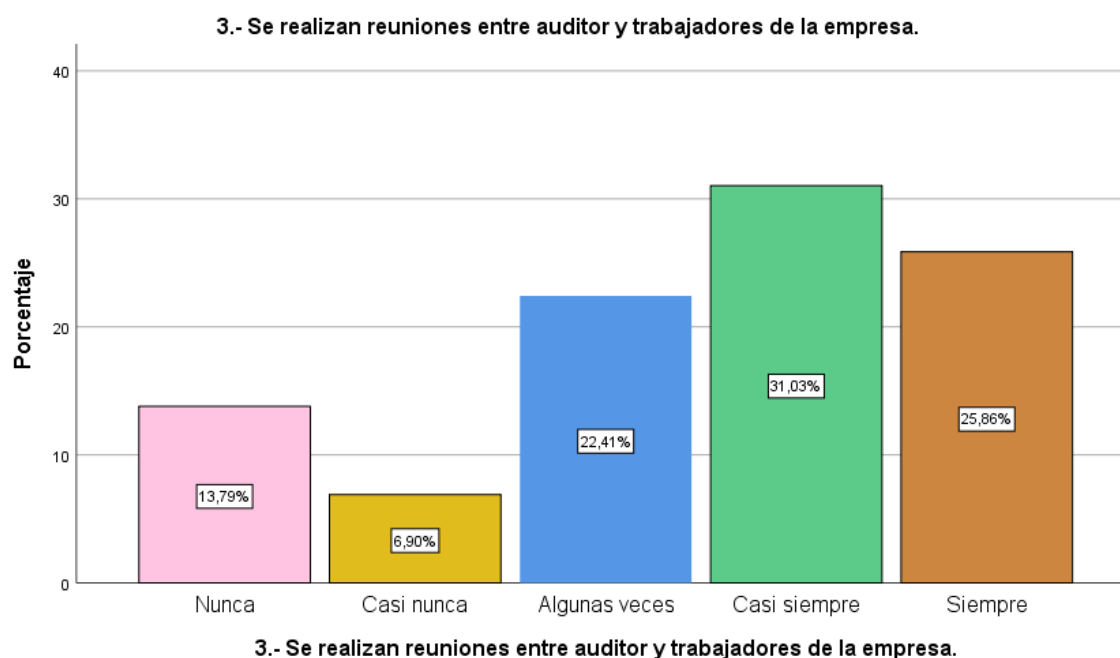
Interpretación:

La tabla 11 y figura 2 de los 58 trabajadores de las empresas comercializadoras de combustibles, 17.24% opina siempre, 43.10% casi siempre, 18.97% algunas veces, 13.79% casi nunca y 6.90% nunca.

Tabla 12.

*3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	13,8	13,8	13,8
	Casi nunca	4	6,9	6,9	20,7
	Algunas veces	13	22,4	22,4	43,1
	Casi siempre	18	31,0	31,0	74,1
	Siempre	15	25,9	25,9	100,0
	Total	58	100,0	100,0	



*Figura 3. Se elabora un cronograma de visita al establecimiento*

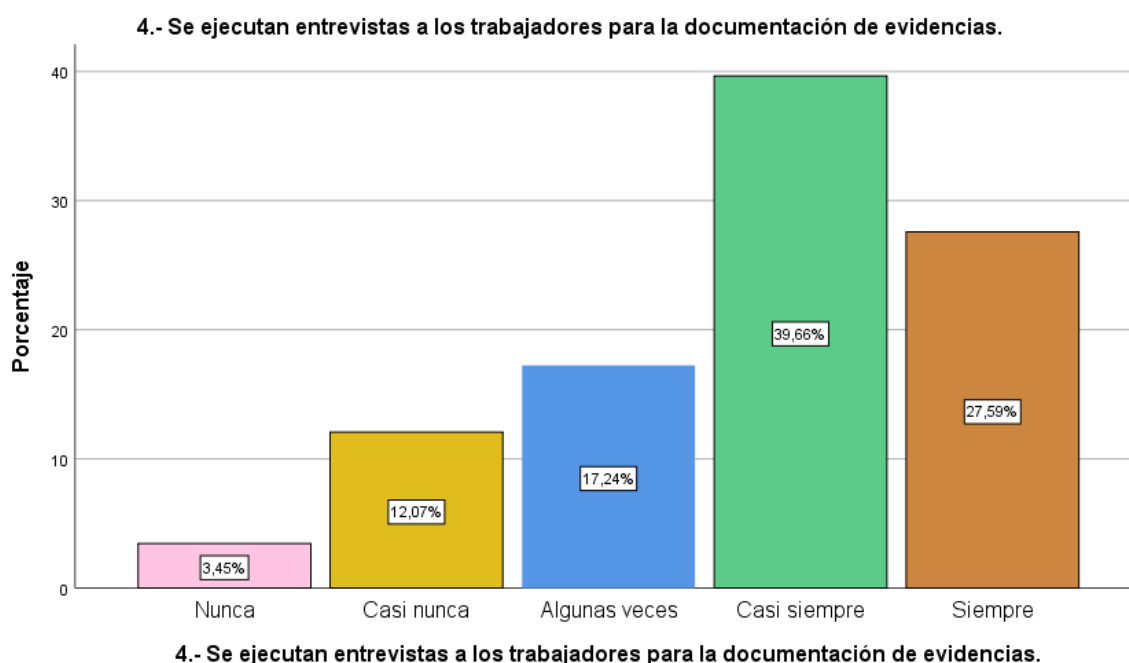
Interpretación:

La tabla 12 y figura 3 de los 58 trabajadores de las empresas comercializadoras de combustibles, 25.89% opina siempre, 31.03% casi siempre, 22.41% algunas veces, 6.90% nunca y 13.79% nunca.

Tabla 13.

*4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,4	3,4	3,4
	Casi nunca	7	12,1	12,1	15,5
	Algunas veces	10	17,2	17,2	32,8
	Casi siempre	23	39,7	39,7	72,4
	Siempre	16	27,6	27,6	100,0
	Total	58	100,0	100,0	



*Figura 4. Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias*

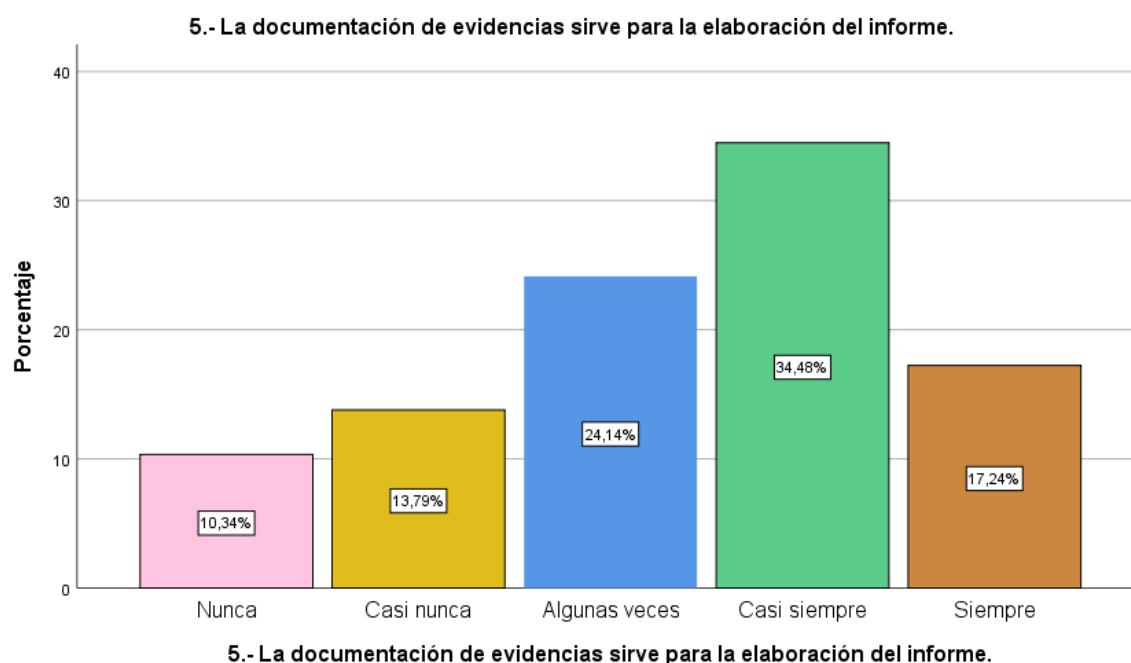
Interpretación:

La tabla 13 y figura 4 de los 58 trabajadores de las empresas comercializadoras de combustibles, 27.59% opina siempre, 39.66% casi siempre, 17.24% algunas veces, 12.07% casi nunca y 3.45% nunca.

Tabla 14.

*5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	10,3	10,3	10,3
	Casi nunca	8	13,8	13,8	24,1
	Algunas veces	14	24,1	24,1	48,3
	Casi siempre	20	34,5	34,5	82,8
	Siempre	10	17,2	17,2	100,0
	Total	58	100,0	100,0	



*Figura 5. La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe*

Interpretación:

La tabla 14 y figura 5 de los 58 trabajadores de las empresas comercializadoras de combustibles, 17.24% opina siempre, 34.48% casi siempre, 24.14% algunas veces, 13.79% casi nunca, 10.34% nunca.

Tabla 15.

6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	13,8	13,8	13,8
	Casi nunca	6	10,3	10,3	24,1
	Algunas veces	10	17,2	17,2	41,4
	Casi siempre	24	41,4	41,4	82,8
	Siempre	10	17,2	17,2	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

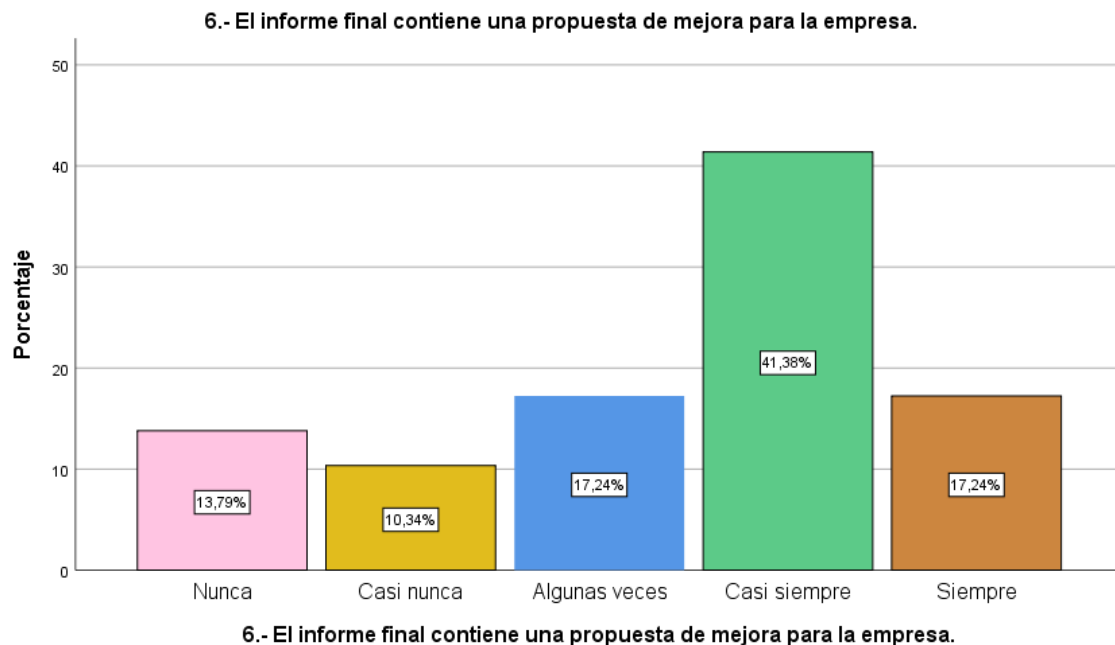


Figura 6. El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa

Interpretación:

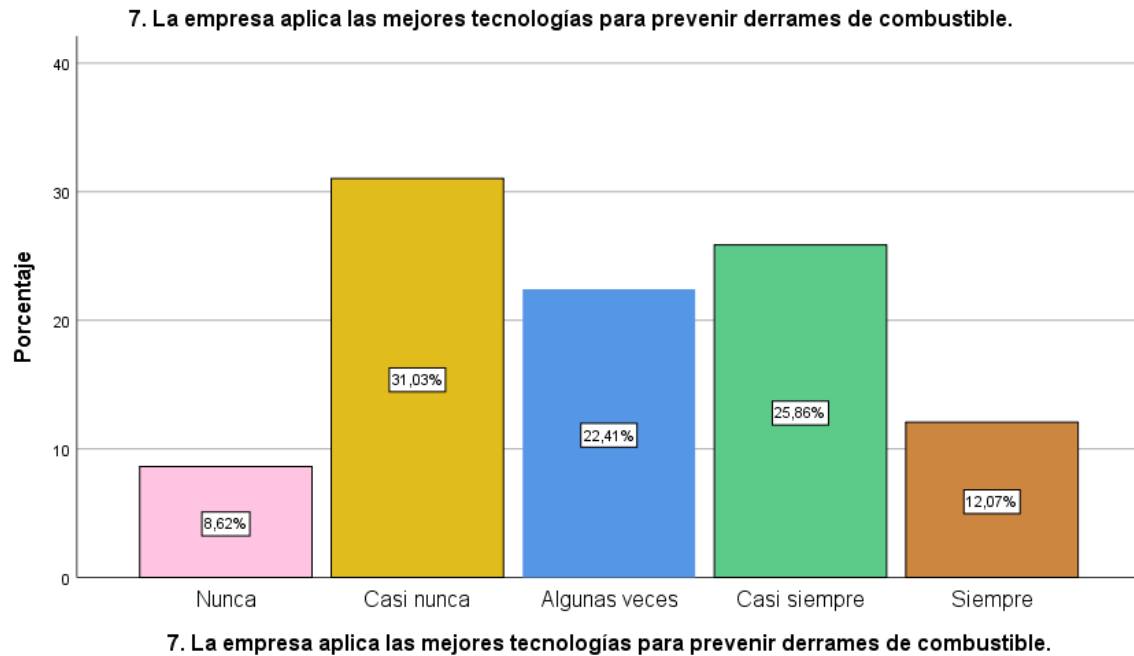
La tabla 15 y figura 6 de los 58 trabajadores de las empresas comercializadoras de combustibles, 17.24% opina siempre, 41.38% casi siempre, 17.24% algunas veces, 10.34% casi nunca y 13.79% nunca.



Tabla 16.

*7. La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	8,6	8,6	8,6
	Casi nunca	18	31,0	31,0	39,7
	Algunas veces	13	22,4	22,4	62,1
	Casi siempre	15	25,9	25,9	87,9
	Siempre	7	12,1	12,1	100,0
	Total	58	100,0	100,0	



*Figura 7. La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible*

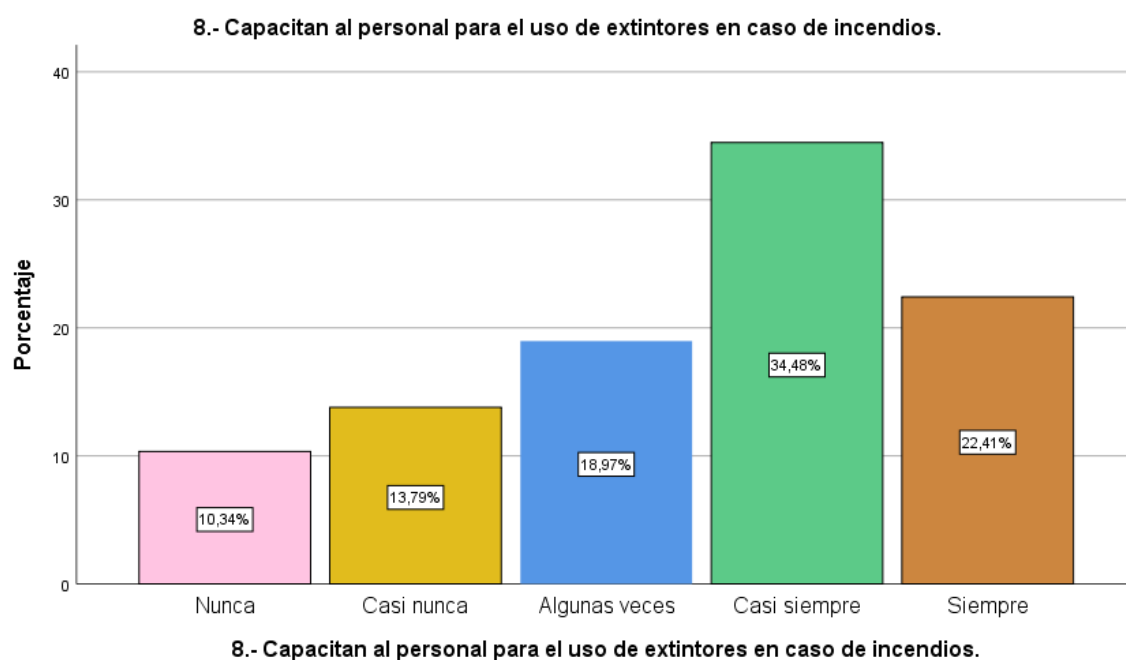
Interpretación:

La tabla 16 y figura 7 de los 58 trabajadores de las empresas comercializadoras de combustibles, 12,07% opina siempre, 25,86% casi siempre, 22,41% algunas veces, 31,03% casi nunca y 8,62% nunca.

Tabla 17.

*8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	10,3	10,3	10,3
	Casi nunca	8	13,8	13,8	24,1
	Algunas veces	11	19,0	19,0	43,1
	Casi siempre	20	34,5	34,5	77,6
	Siempre	13	22,4	22,4	100,0
	Total	58	100,0	100,0	



*Figura 8. Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios*

Interpretación:

La tabla 17 y figura 8 de los 58 trabajadores de las empresas comercializadoras de combustibles, 22,41% opina siempre, 34,48% casi siempre, 18,97% algunas veces, 13,79% casi nunca y 10,34% nunca.

Tabla 18.

9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	10,3	10,3	10,3
	Casi nunca	13	22,4	22,4	32,8
	Algunas veces	12	20,7	20,7	53,4
	Casi siempre	18	31,0	31,0	84,5
	Siempre	9	15,5	15,5	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

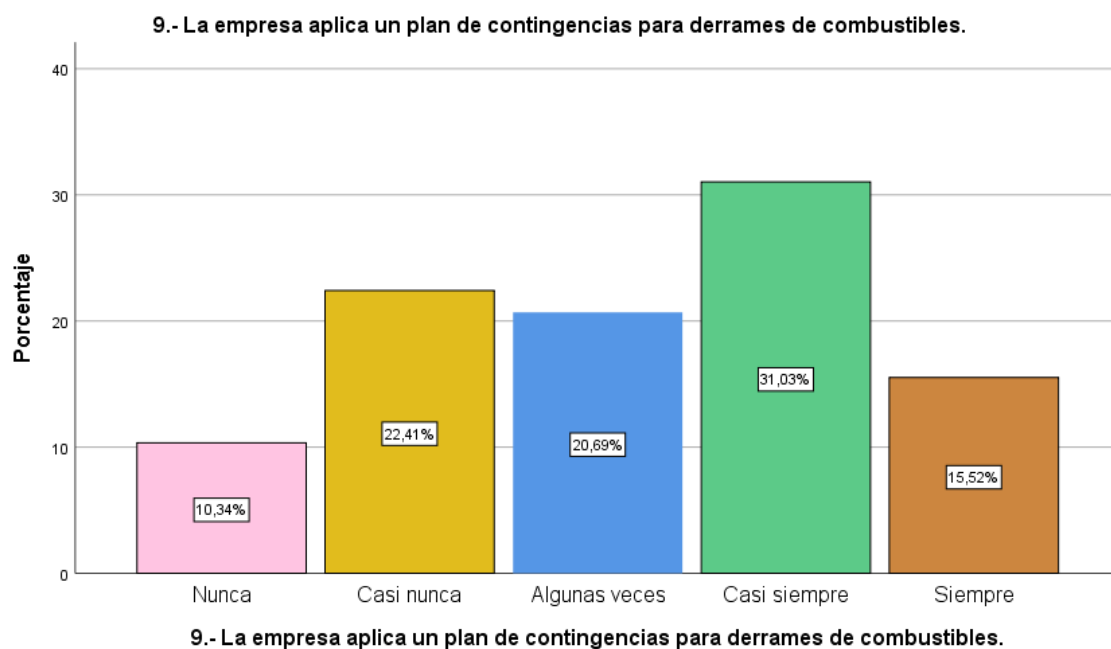


Figura 9. La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles

Interpretación:

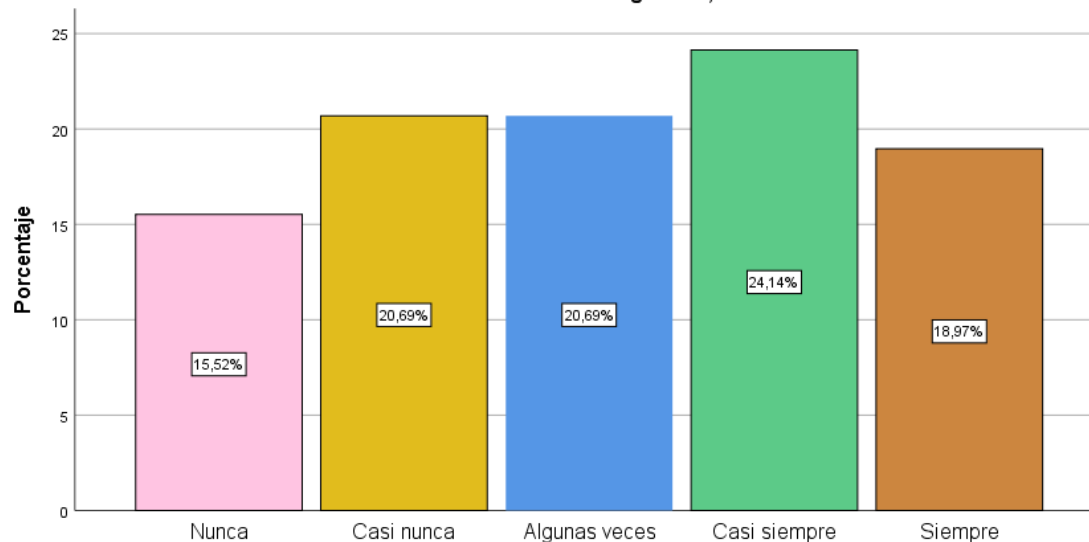
La tabla 18 y figura 9 de los 58 trabajadores de las empresas comercializadoras de combustibles, 15.52% opina siempre, 31.03% casi siempre, 20.69% algunas veces, 22.41% casi nunca y 10.34% nunca.

Tabla 19.

*10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	15,5	15,5	15,5
	Casi nunca	12	20,7	20,7	36,2
	Algunas veces	12	20,7	20,7	56,9
	Casi siempre	14	24,1	24,1	81,0
	Siempre	11	19,0	19,0	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.



10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.

*Figura 10. El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios*

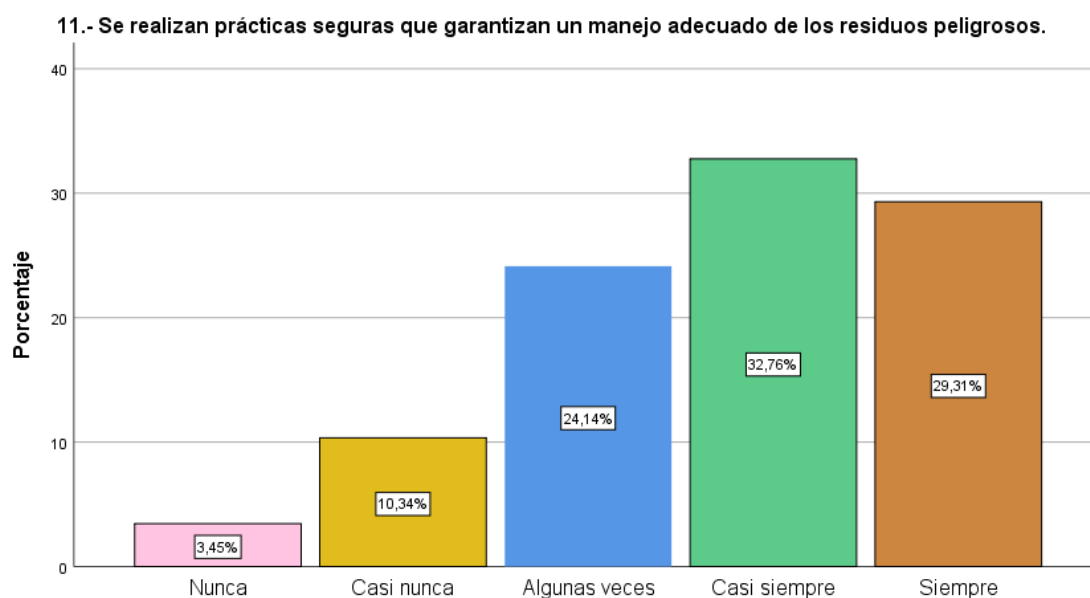
Interpretación:

La tabla 19 y figura 10 de los 58 trabajadores de las empresas comercializadoras de combustibles, 18.97% opina siempre, 24.14% casi siempre, 20.69% algunas veces, 20.69% casi nunca y 15.52% nunca.

Tabla 20.

*11.- Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,4	3,4	3,4
	Casi nunca	6	10,3	10,3	13,8
	Algunas veces	14	24,1	24,1	37,9
	Casi siempre	19	32,8	32,8	70,7
	Siempre	17	29,3	29,3	100,0
	Total	58	100,0	100,0	



11.- Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.

*Figura 11. Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos*

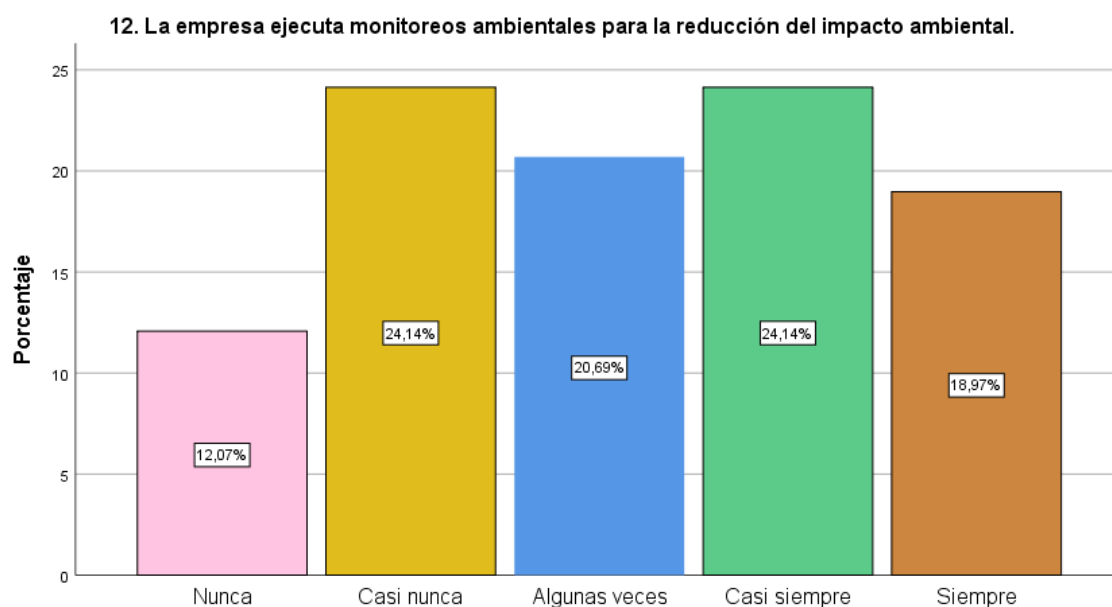
Interpretación:

La tabla 20 y figura 11 de los 58 trabajadores de las empresas comercializadoras de combustibles, 29.31% opina siempre, 32.76% casi siempre, 24.14% algunas veces, 10.34% casi nunca y 3.45% nunca.

Tabla 21.

*12. La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	12,1	12,1	12,1
	Casi nunca	14	24,1	24,1	36,2
	Algunas veces	12	20,7	20,7	56,9
	Casi siempre	14	24,1	24,1	81,0
	Siempre	11	19,0	19,0	100,0
	Total	58	100,0	100,0	



12. La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.

*Figura 12. La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental*

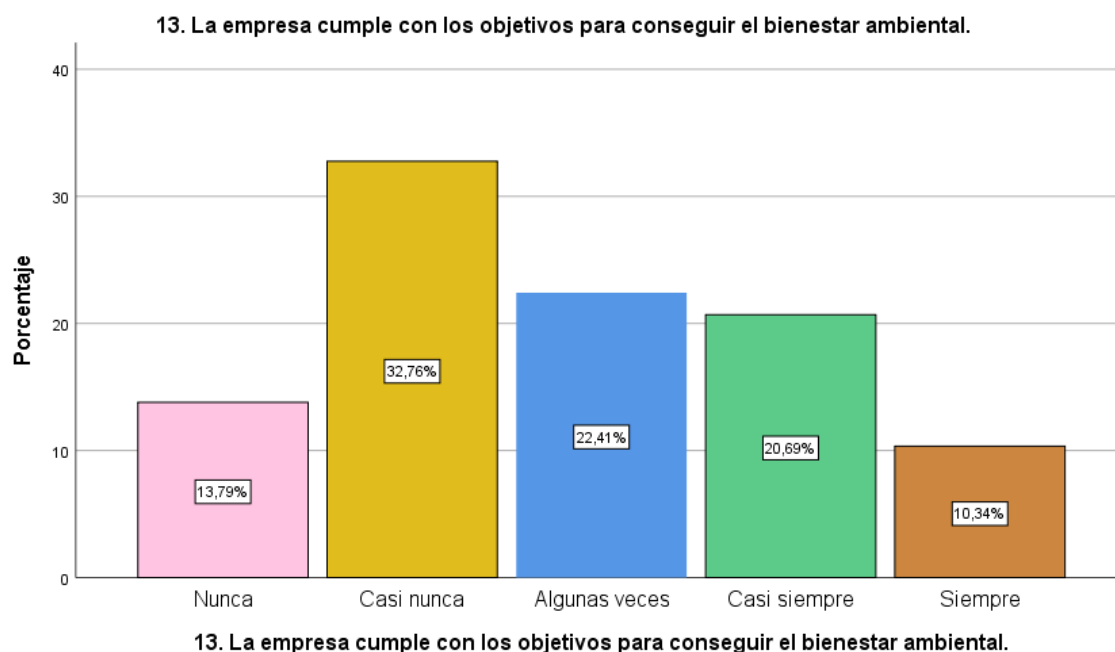
Interpretación:

La tabla 21 y figura 12 de los 58 trabajadores de las empresas comercializadoras de combustibles, 18.97% opina siempre, 24.14% casi siempre, 20.69% algunas veces, 24.14% casi nunca y 12.07% nunca.

Tabla 22.

*13. La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	13,8	13,8	13,8
	Casi nunca	19	32,8	32,8	46,6
	Algunas veces	13	22,4	22,4	69,0
	Casi siempre	12	20,7	20,7	89,7
	Siempre	6	10,3	10,3	100,0
	Total	58	100,0	100,0	



*Figura 13. La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental*

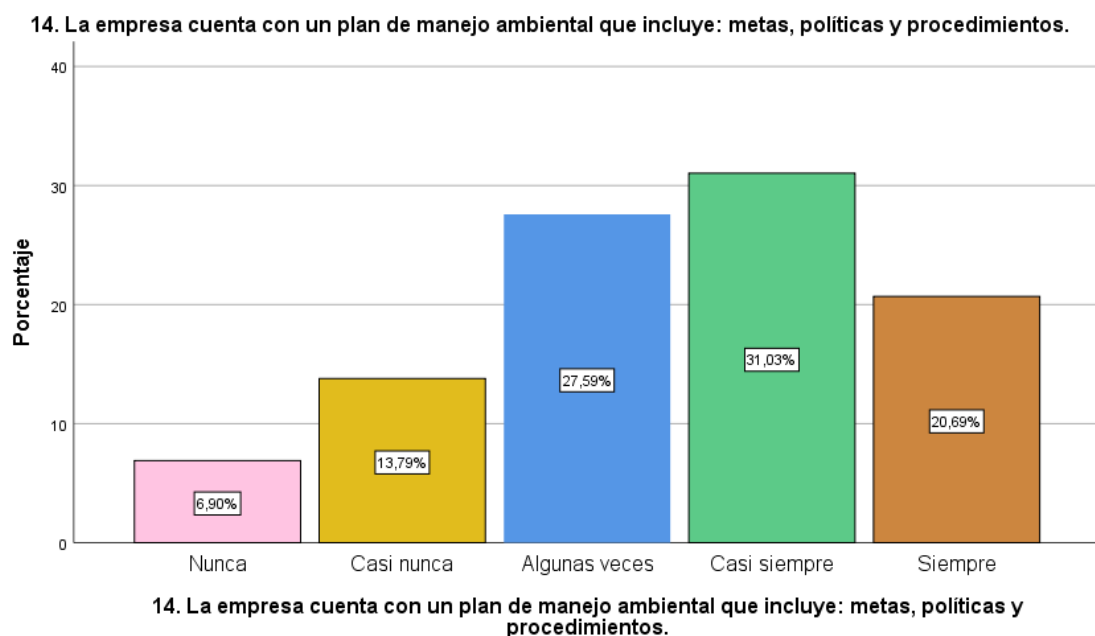
Interpretación:

La tabla 22 y figura 13 de los 58 trabajadores de las empresas comercializadoras de combustibles, 10.34% opina siempre, 20.69% casi siempre, 22.41% algunas veces, 32.76% casi nunca y 13.79% nunca.

Tabla 23.

*14. La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	6,9	6,9	6,9
	Casi nunca	8	13,8	13,8	20,7
	Algunas veces	16	27,6	27,6	48,3
	Casi siempre	18	31,0	31,0	79,3
	Siempre	12	20,7	20,7	100,0
	Total	58	100,0	100,0	



*Figura 14. La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos*

Interpretación:

La tabla 23 y figura 14 de los 58 trabajadores de las empresas comercializadoras de combustibles, 20.69% opina siempre, 31.03% casi siempre, 27.59% algunas veces, 13.79% casi nunca y 6.90% nunca.

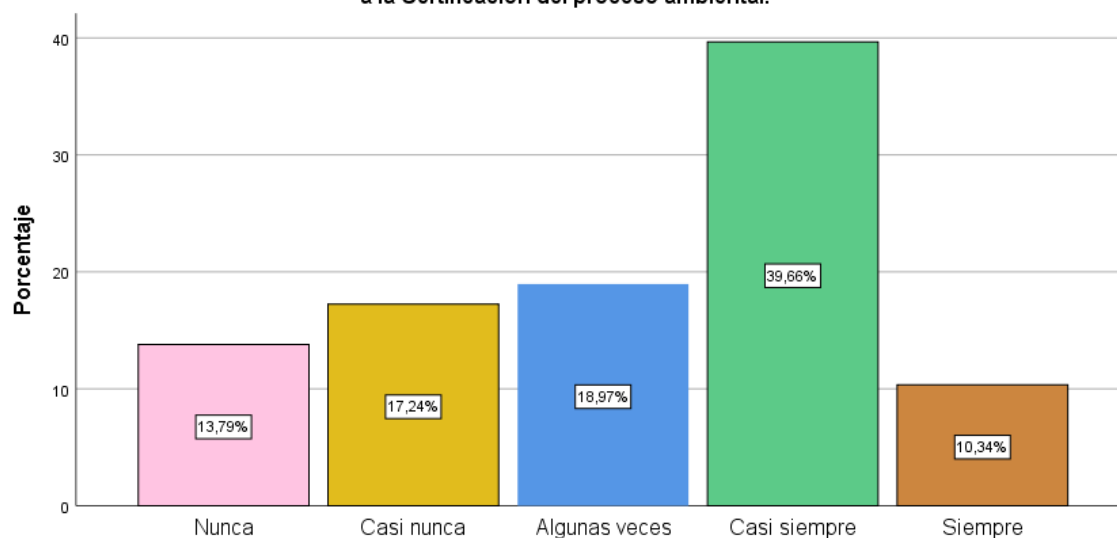


Tabla 24.

*15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	13,8	13,8	13,8
	Casi nunca	10	17,2	17,2	31,0
	Algunas veces	11	19,0	19,0	50,0
	Casi siempre	23	39,7	39,7	89,7
	Siempre	6	10,3	10,3	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.



15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.

*Figura 15. La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental*

Interpretación:

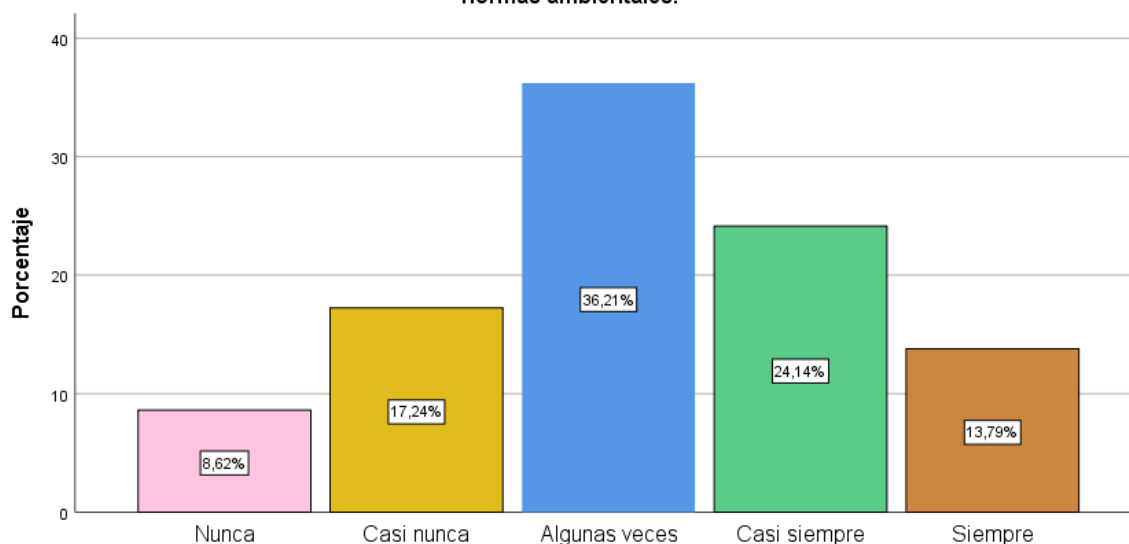
La tabla 24 y figura 15 de los 58 trabajadores de las empresas comercializadoras de combustibles, 12.07% opina siempre, 37.93% casi siempre, 18.97% algunas veces, 17.24% casi nunca y 13.79% nunca.

Tabla 25.

*16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	8,6	8,6	8,6
	Casi nunca	10	17,2	17,2	25,9
	Algunas veces	21	36,2	36,2	62,1
	Casi siempre	14	24,1	24,1	86,2
	Siempre	8	13,8	13,8	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

**16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.**



**16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.**

*Figura 16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales*

Interpretación:

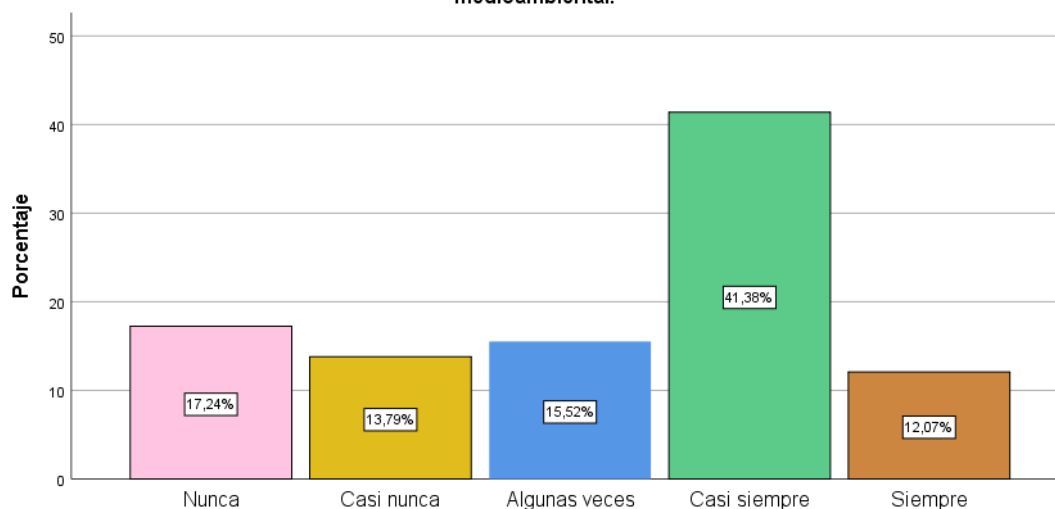
La tabla 25 y figura 16 de los 58 trabajadores de las empresas comercializadoras de combustibles, 13.79% opina siempre, 24.14% casi siempre, 36.21% algunas veces, 17.24% casi nunca y 8.62% nunca.

Tabla 26.

*17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	17,2	17,2	17,2
	Casi nunca	8	13,8	13,8	31,0
	Algunas veces	9	15,5	15,5	46,6
	Casi siempre	24	41,4	41,4	87,9
	Siempre	7	12,1	12,1	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.



17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.

*Figura 17. La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental*

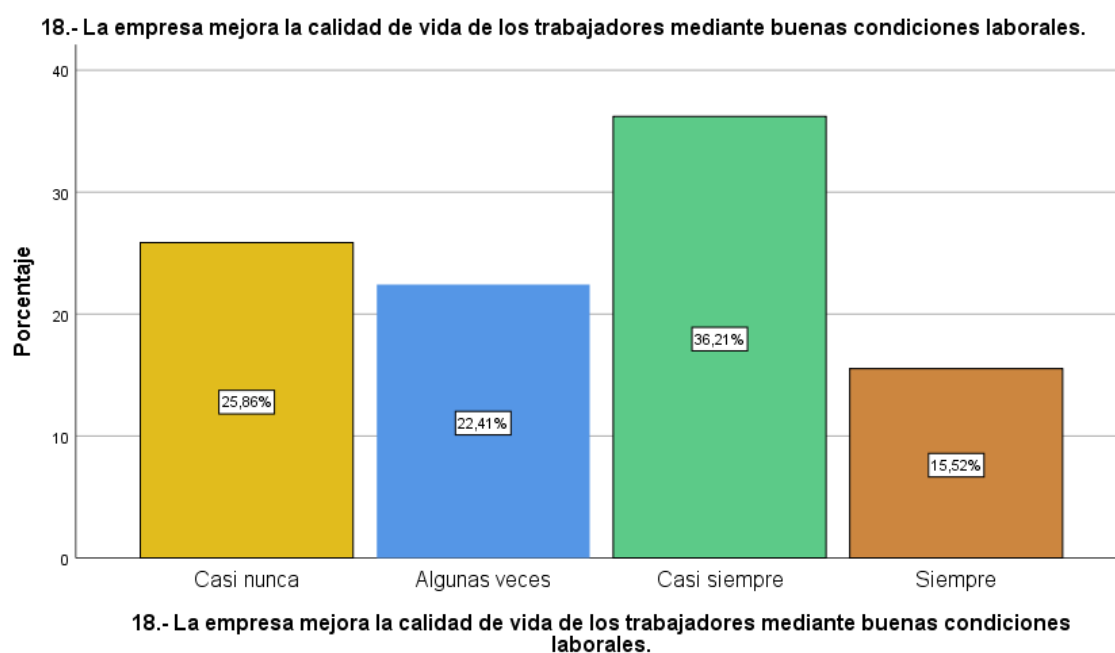
Interpretación:

La tabla 26 y figura 17 de los 58 trabajadores de las empresas comercializadoras de combustibles, 12.07% opina siempre, 41.38% casi siempre, 15.52% algunas veces, 13.79% casi nunca y 17.24% nunca.

Tabla 27.

*18.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	15	25,9	25,9	25,9
	Algunas veces	13	22,4	22,4	48,3
	Casi siempre	21	36,2	36,2	84,5
	Siempre	9	15,5	15,5	100,0
	Total	58	100,0	100,0	



*Figura 18. La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales*

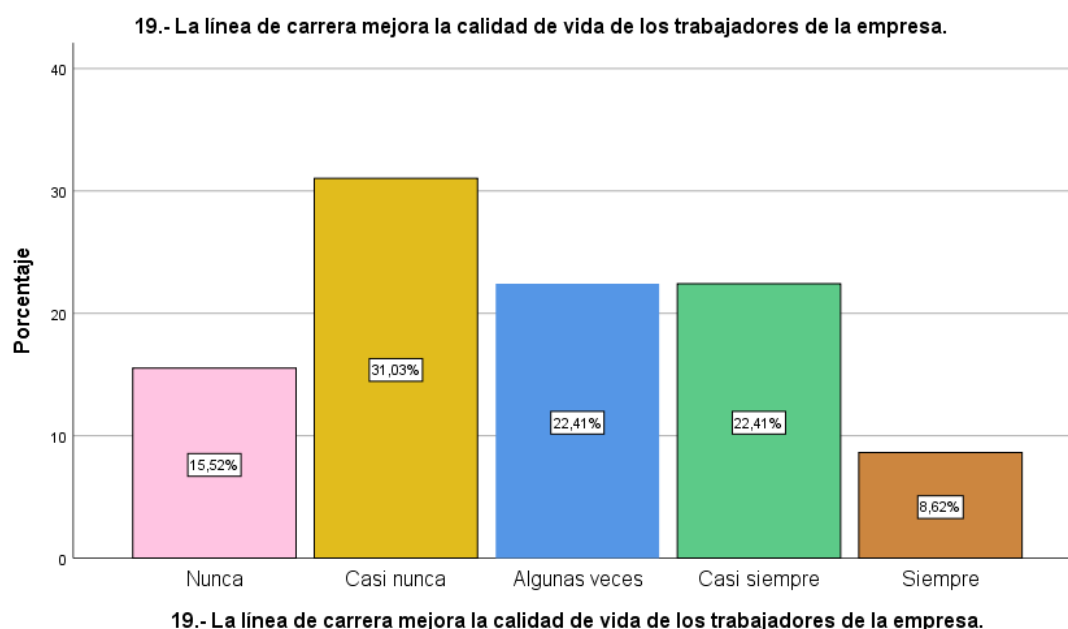
Interpretación:

La tabla 27 y figura 18 de los 58 trabajadores de las empresas comercializadoras de combustibles, 15.52% opina siempre, 36.21% casi siempre, 22.41% algunas veces, 25.86% casi nunca.

Tabla 28.

*19.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	15,5	15,5	15,5
	Casi nunca	18	31,0	31,0	46,6
	Algunas veces	13	22,4	22,4	69,0
	Casi siempre	13	22,4	22,4	91,4
	Siempre	5	8,6	8,6	100,0
	Total	58	100,0	100,0	



*Figura 19. La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa*

Interpretación:

La tabla 28 y figura 19 de los 58 trabajadores de las empresas comercializadoras de combustibles, 8.62% opina siempre, 22.41% casi siempre, 22.41% algunas veces, 31.03% casi nunca y 15.52% nunca.

Tabla 29.

20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	22,4	22,4	22,4
	Casi nunca	14	24,1	24,1	46,6
	Algunas veces	14	24,1	24,1	70,7
	Casi siempre	16	27,6	27,6	98,3
	Siempre	1	3,4	3,4	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

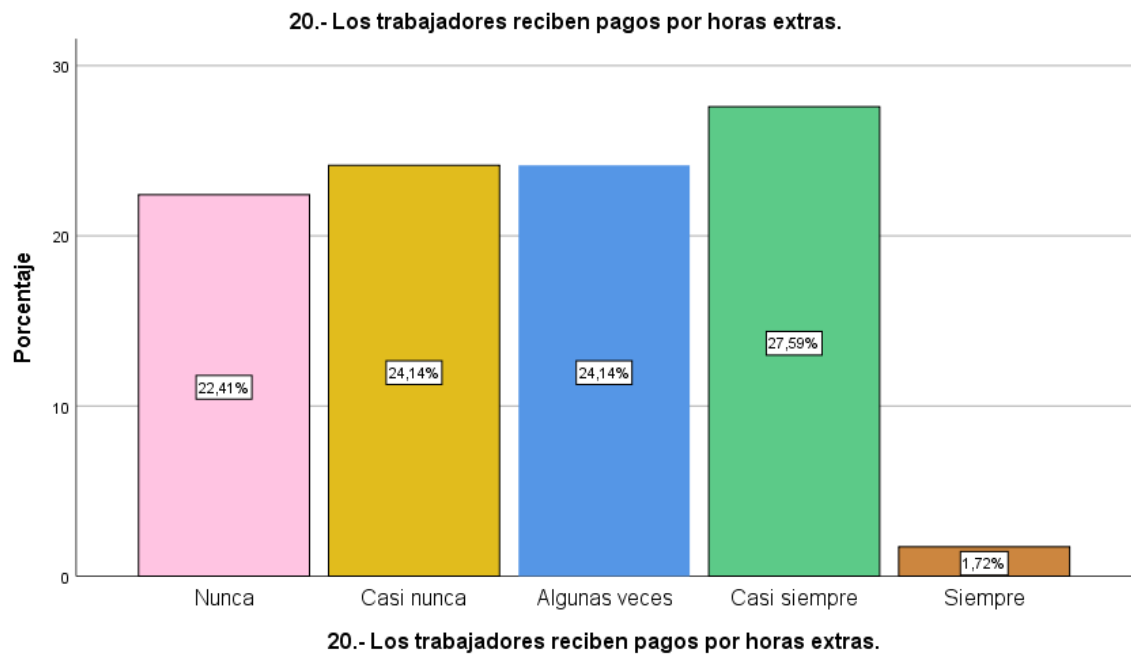


Figura 20. Los trabajadores reciben pagos por horas extras

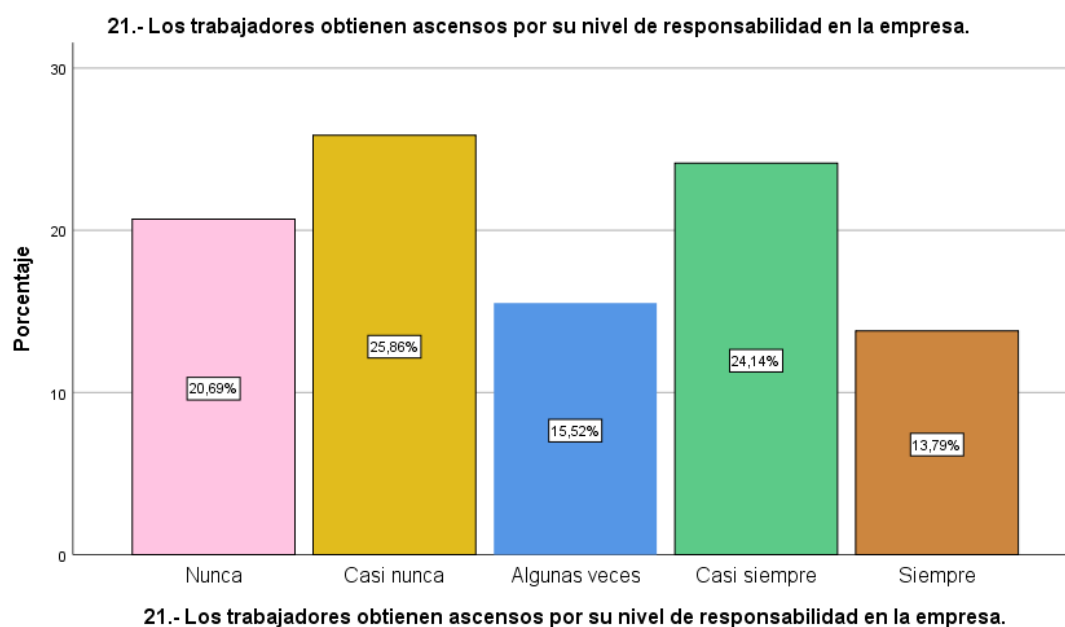
Interpretación:

La tabla 29 y figura 20 de los 58 trabajadores de las empresas comercializadoras de combustibles, 1.72% opina siempre, 27.59% casi siempre, 24.14% algunas veces, 24.14% casi nunca y 22.41% nunca.

Tabla 30.

*21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	20,7	20,7	20,7
	Casi nunca	15	25,9	25,9	46,6
	Algunas veces	9	15,5	15,5	62,1
	Casi siempre	14	24,1	24,1	86,2
	Siempre	8	13,8	13,8	100,0
	Total	58	100,0	100,0	



*Figura 21. Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa*

Interpretación:

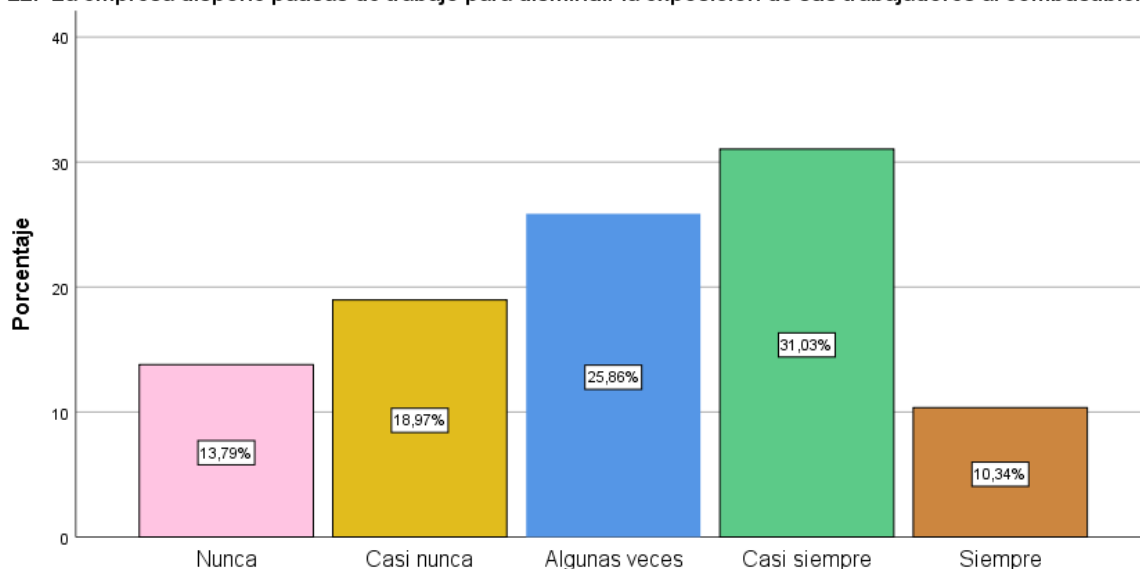
La tabla 30 y figura 21 de los 58 trabajadores de las empresas comercializadoras de combustibles, 13.79% opina siempre, 24.14% casi siempre, 15.52% algunas veces, 25.86% casi nunca y 20.69% nunca.

Tabla 31.

*22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	13,8	13,8	13,8
	Casi nunca	11	19,0	19,0	32,8
	Algunas veces	15	25,9	25,9	58,6
	Casi siempre	18	31,0	31,0	89,7
	Siempre	6	10,3	10,3	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.



22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.

*Figura 22. La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible*

Interpretación:

La tabla 31 y figura 22 de los 58 trabajadores de las empresas comercializadoras de combustibles, 10.34% opina siempre, 31.03% casi siempre, 25.86% algunas veces, 18.97% casi nunca y 13.79% nunca.

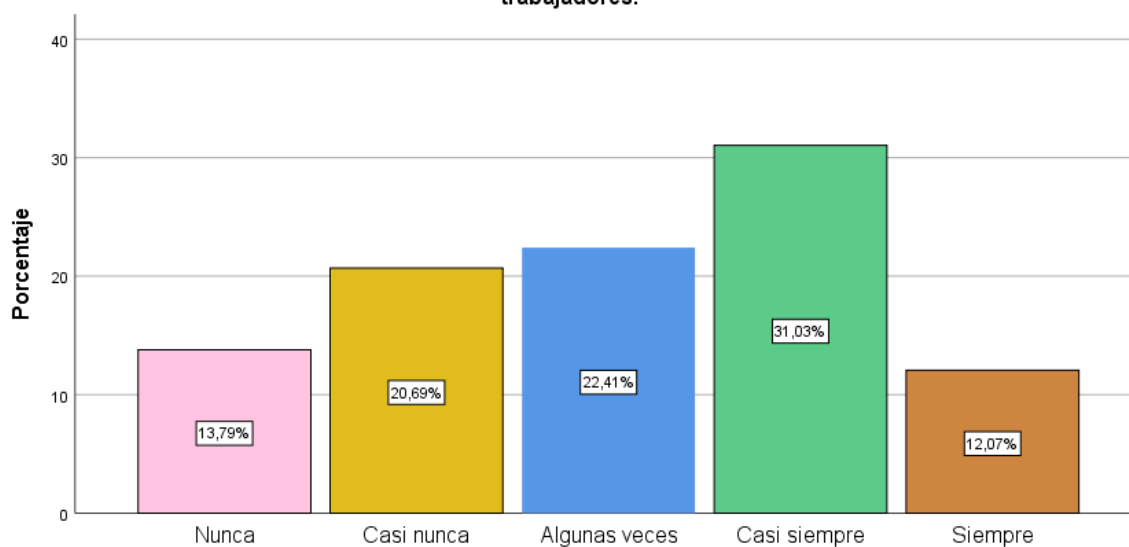


Tabla 32.

*23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	13,8	13,8	13,8
	Casi nunca	12	20,7	20,7	34,5
	Algunas veces	13	22,4	22,4	56,9
	Casi siempre	18	31,0	31,0	87,9
	Siempre	7	12,1	12,1	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

**23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.**



**23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.**

*Figura 23. La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores*

Interpretación:

La tabla 32 y figura 23 de los 58 trabajadores de las empresas comercializadoras de combustibles, 12.07% opina siempre, 31.03% casi siempre, 22.41% algunas veces, 20.69% casi nunca y 13.79% nunca.

Tabla 33.

24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	13,8	13,8	13,8
	Casi nunca	17	29,3	29,3	43,1
	Algunas veces	11	19,0	19,0	62,1
	Casi siempre	15	25,9	25,9	87,9
	Siempre	7	12,1	12,1	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

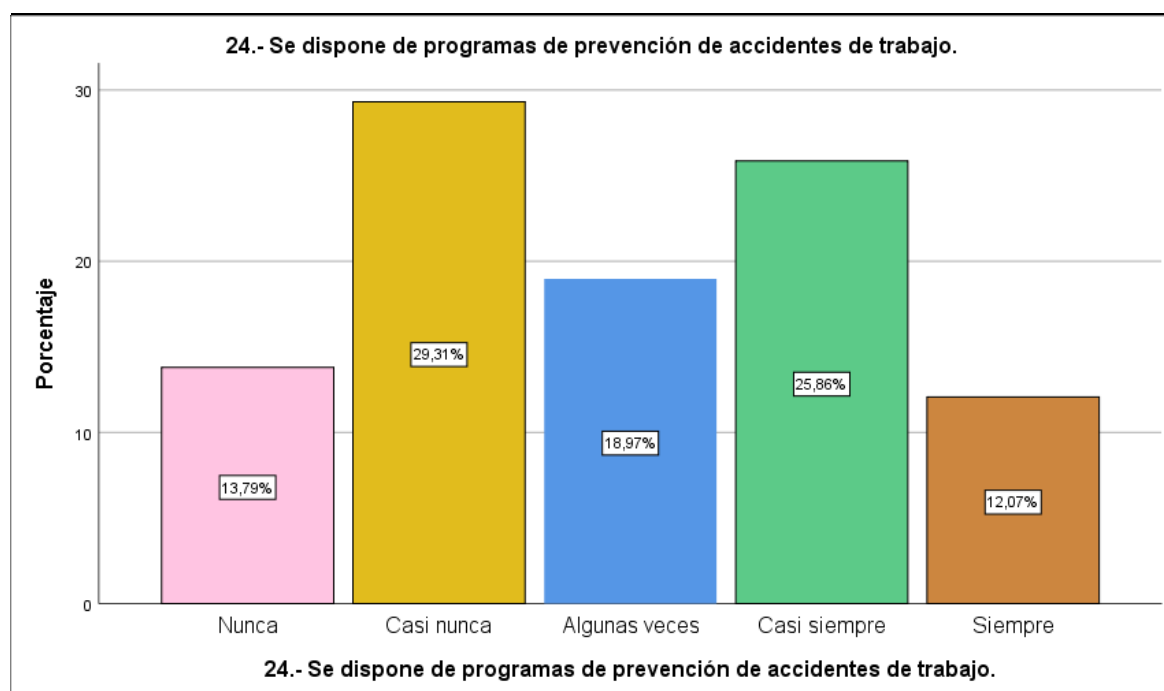


Figura 24. Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo

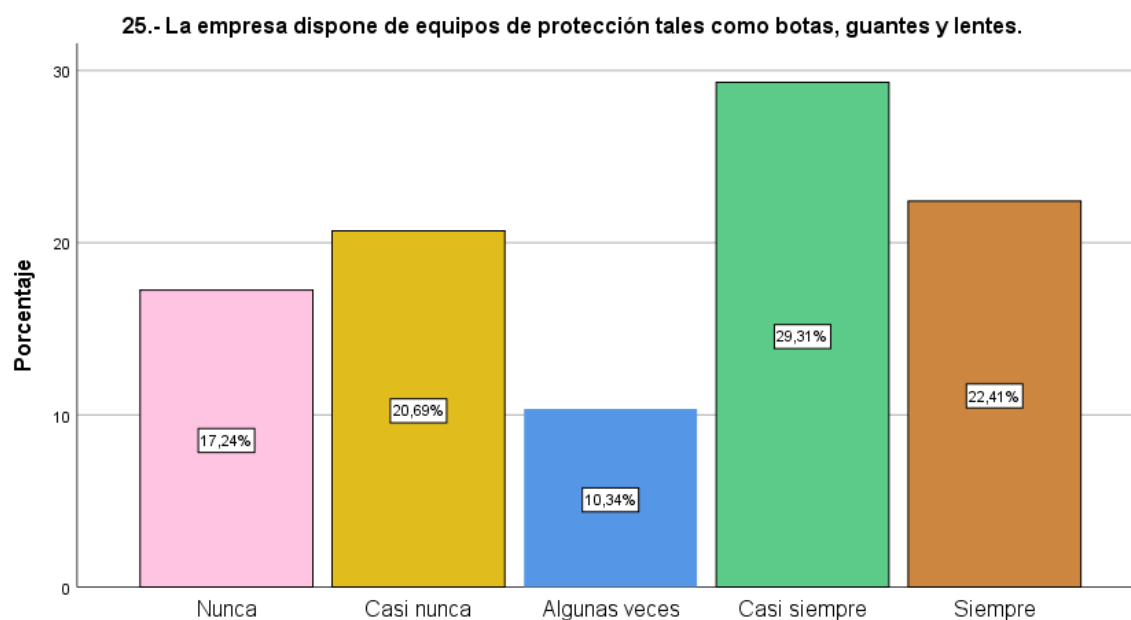
Interpretación:

La tabla 33 y figura 24 de los 58 trabajadores de las empresas comercializadoras de combustibles, 12.07% opina siempre, 25.86% casi siempre, 18.97% algunas veces, 29.31% casi nunca y 13.79% nunca.

Tabla 34.

*25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	17,2	17,2	17,2
	Casi nunca	12	20,7	20,7	37,9
	Algunas veces	6	10,3	10,3	48,3
	Casi siempre	17	29,3	29,3	77,6
	Siempre	13	22,4	22,4	100,0
	Total	58	100,0	100,0	



**25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.**

*Figura 25. La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes*

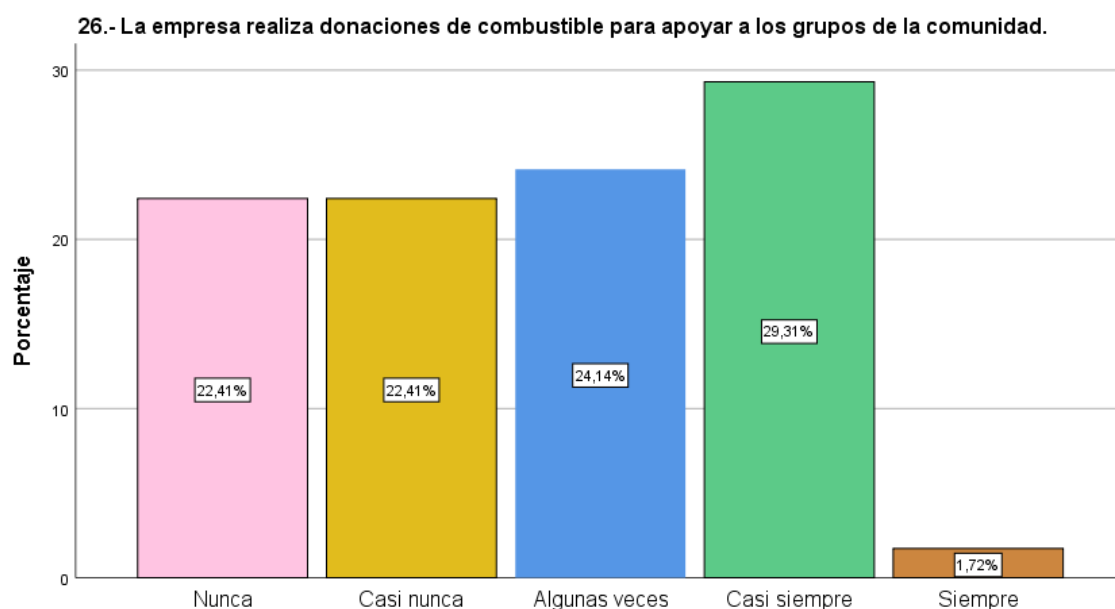
Interpretación:

La tabla 34 y figura 25 de los 58 encuestados de las empresas comercializadoras de combustibles, 22.41% opina siempre, 29.31% casi siempre, 10.34% algunas veces, 20.69% casi nunca y 17.24% nunca.

Tabla 35.

*26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	22,4	22,4	22,4
	Casi nunca	13	22,4	22,4	44,8
	Algunas veces	14	24,1	24,1	69,0
	Casi siempre	17	29,3	29,3	98,3
	Siempre	1	1,7	1,7	100,0
	Total	58	100,0	100,0	



**26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.**

*Figura 26. La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad*

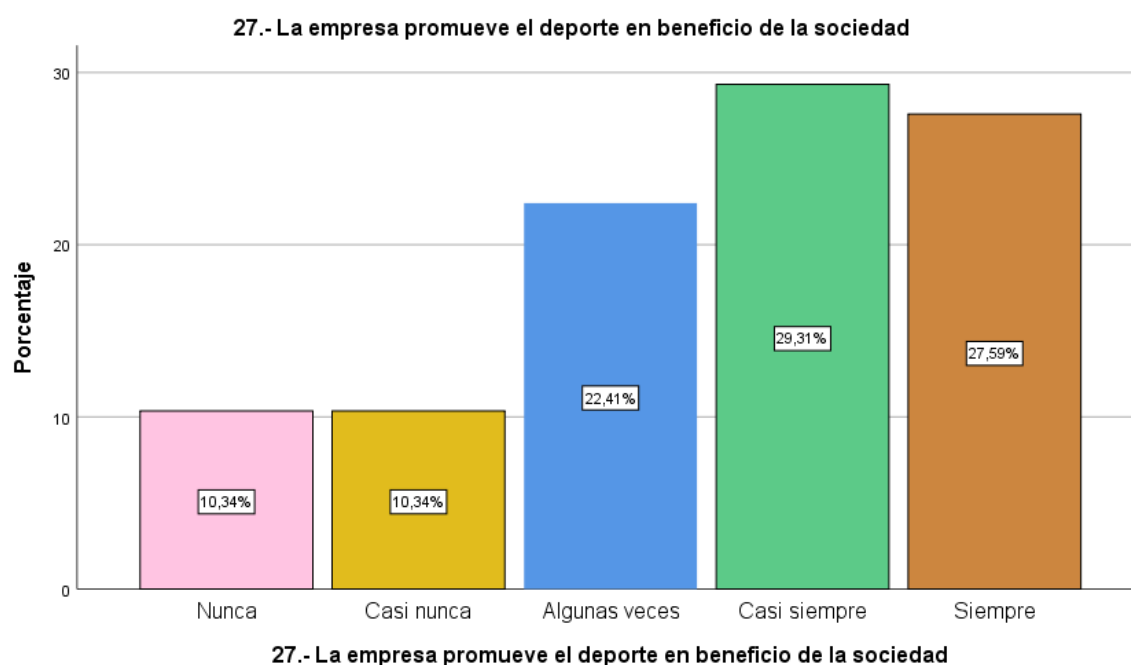
Interpretación:

La tabla 35 y figura 26 de los 58 encuestados de las empresas comercializadoras de combustibles, 1.72% opina siempre, 29.31% casi siempre, 24.14% algunas veces, 22.41% casi nunca y 22.41% nunca.

Tabla 36.

*27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	10,3	10,3	10,3
	Casi nunca	6	10,3	10,3	20,7
	Algunas veces	13	22,4	22,4	43,1
	Casi siempre	17	29,3	29,3	72,4
	Siempre	16	27,6	27,6	100,0
	Total	58	100,0	100,0	



*Figura 27. La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad*

Interpretación:

La tabla 36 y figura 27 de los 58 encuestados de las empresas comercializadoras de combustibles, 27.59% opina siempre, 29.31% casi siempre, 22.41% algunas veces, 10.34% casi nunca y 10.34% nunca.

Tabla 37.

28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,4	3,4	3,4
	Casi nunca	7	12,1	12,1	15,5
	Algunas veces	10	17,2	17,2	32,8
	Casi siempre	21	36,2	36,2	69,0
	Siempre	18	31,0	31,0	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

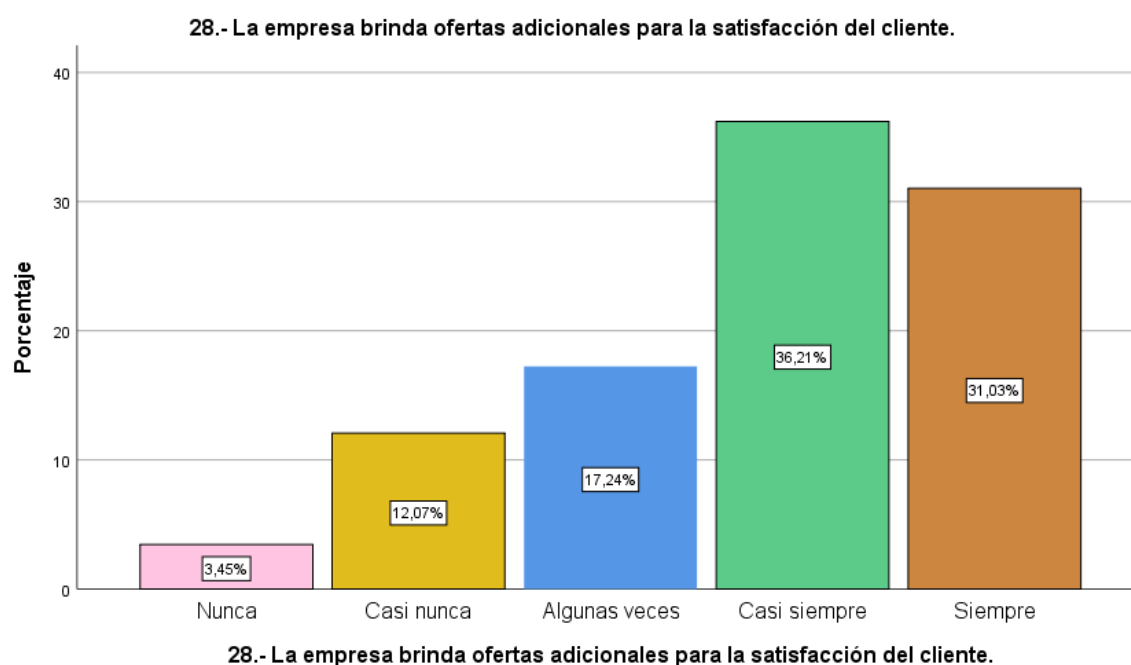


Figura 28. La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente

Interpretación:

La tabla 37 y figura 28 de los 58 encuestados de las empresas comercializadoras de combustibles, 31.03% opina siempre, 26.21% casi siempre, 17.24% algunas veces, 12.07% casi nunca y 3.45% nunca.

Tabla 38.

29. Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	5,2	5,2	5,2
	Casi nunca	10	17,2	17,2	22,4
	Algunas veces	11	19,0	19,0	41,4
	Casi siempre	19	32,8	32,8	74,1
	Siempre	15	25,9	25,9	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

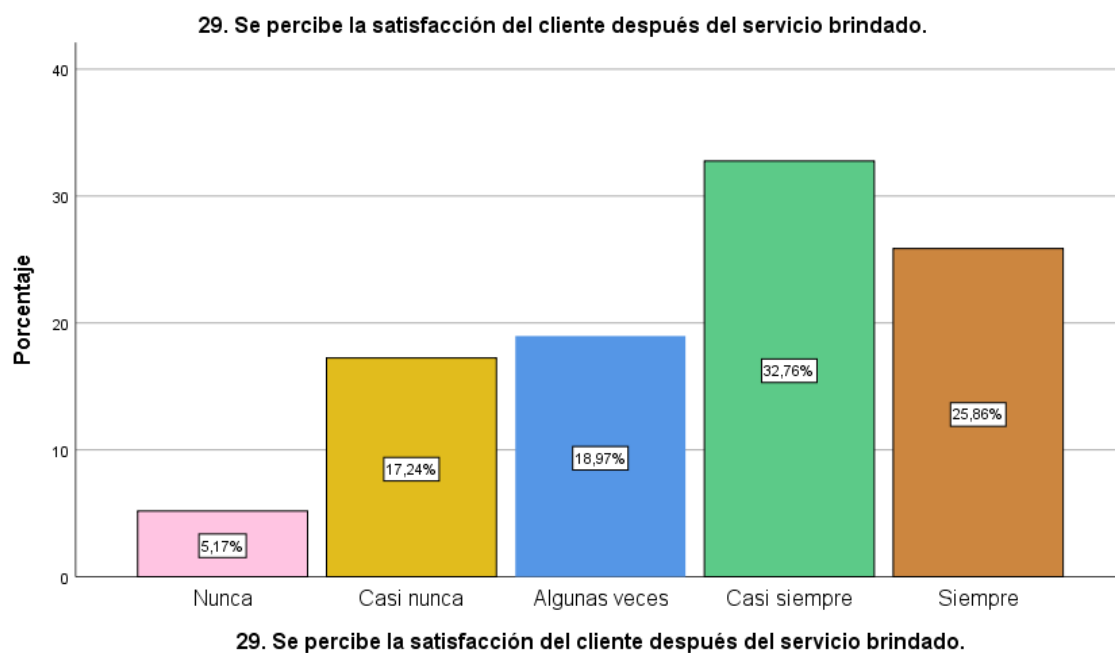


Figura 29. Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado

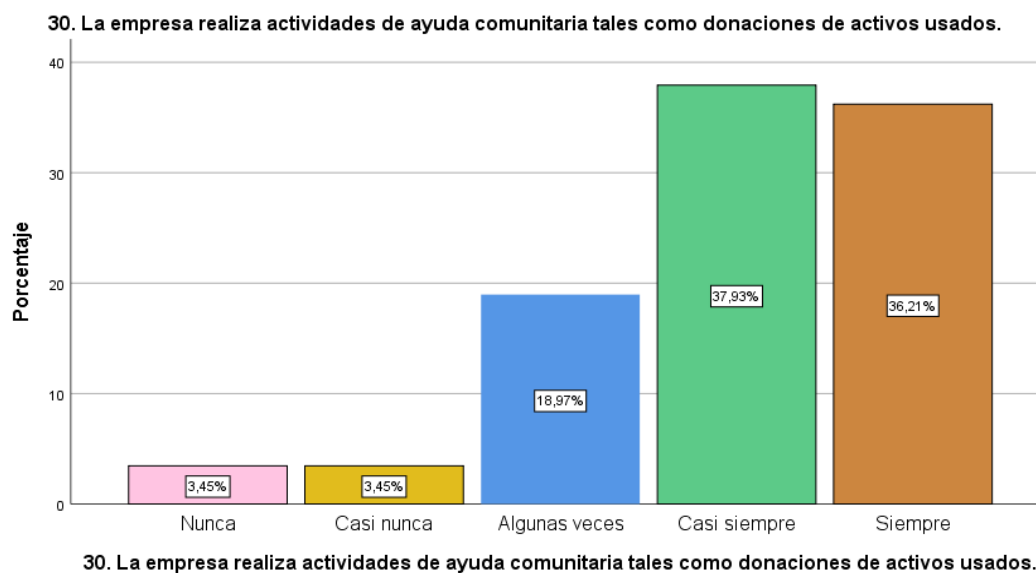
Interpretación:

La tabla 38 y figura 29 de los 58 encuestados de las empresas comercializadoras de combustibles, 25.86% opina siempre, 32.76% casi siempre, 18.97% algunas veces, 17.24% casi nunca y 5.17% nunca.

Tabla 39.

*30. La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,4	3,4	3,4
	Casi nunca	2	3,4	3,4	6,9
	Algunas veces	11	19,0	19,0	25,9
	Casi siempre	22	37,9	37,9	63,8
	Siempre	21	36,2	36,2	100,0
	Total	58	100,0	100,0	



*Figura 30. La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados*

Interpretación:

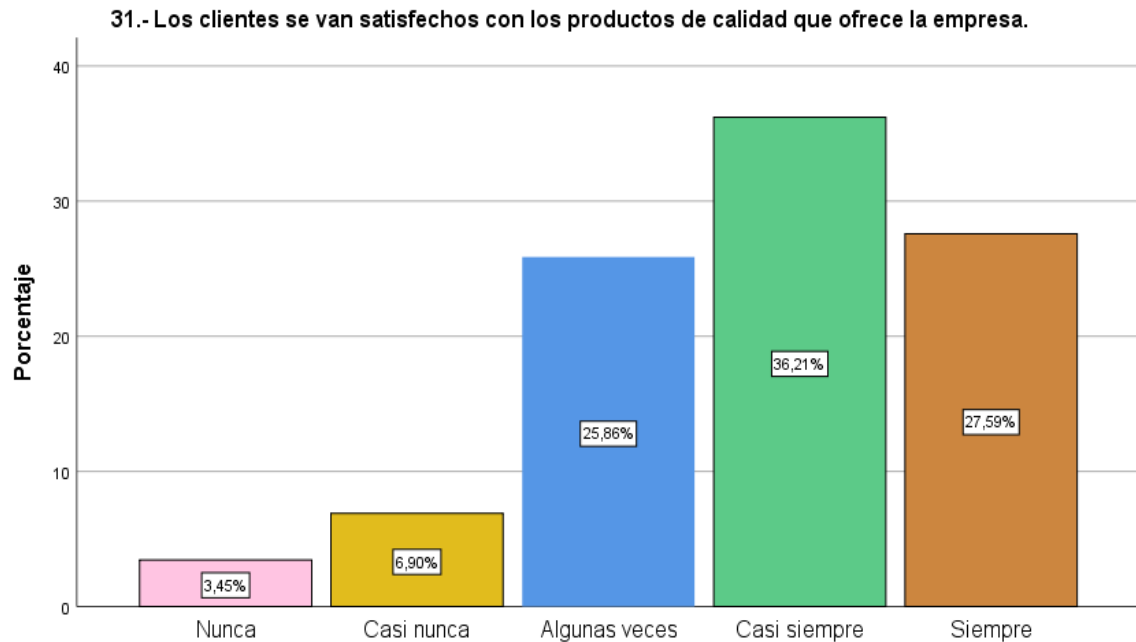
La tabla 39 y figura 39 de los 58 encuestados de las empresas comercializadoras de combustibles, 36.21% opina siempre, 37.93% casi siempre, 18.97% algunas veces, 3.45% casi nunca y 3.45% nunca.



Tabla 40.

31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,4	3,4	3,4
	Casi nunca	4	6,9	6,9	10,3
	Algunas veces	15	25,9	25,9	36,2
	Casi siempre	21	36,2	36,2	72,4
	Siempre	16	27,6	27,6	100,0
	Total	58	100,0	100,0	



31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.

Figura 31. Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa

Interpretación:

La tabla 40 y figura 31 de los 58 encuestados de las empresas comercializadoras de combustibles, 27.59% opina siempre, 36.21% casi siempre, 25.86% algunas veces, 6.90% casi nunca y 3.45% nunca.

### 3.1.2. Tabla de frecuencia con datos agrupados

A nivel variables

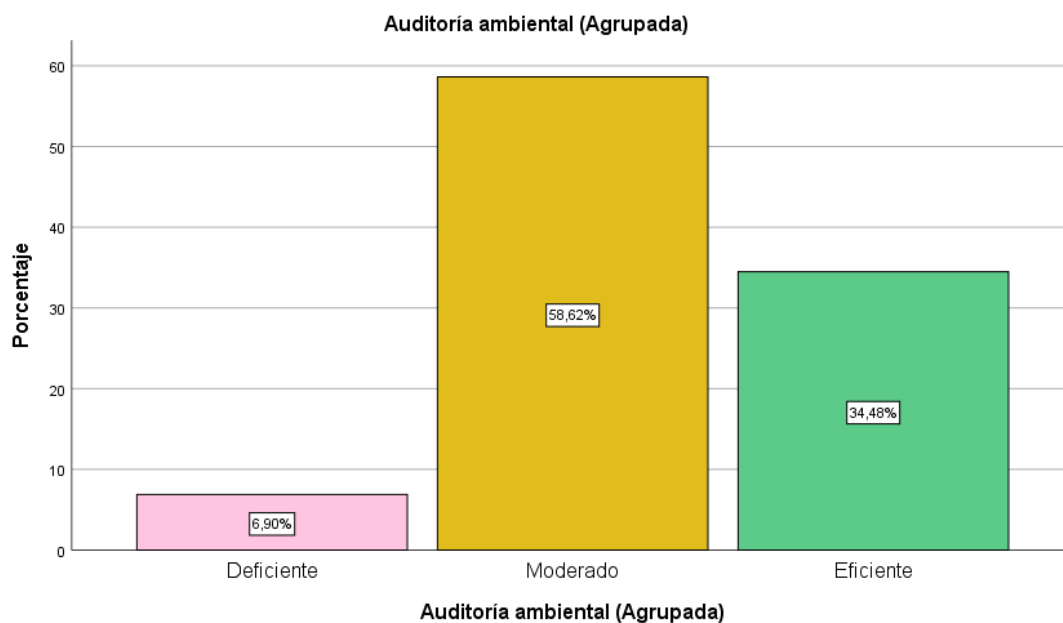
Tabla 41.

#### *Auditoría ambiental (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	4	6,9	6,9	6,9
	Moderado	34	58,6	58,6	65,5
	Eficiente	20	34,5	34,5	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Interpretación:

La tabla 41, se registró que de los 58 encuestados en relación a la auditoría ambiental, se registró que 4 encuestados señalaron que es deficiente, 34 moderado y 20 eficiente.



*Figura 32. Auditoría ambiental (Agrupada)*

Interpretación:

En la figura 32, indica que, de los 58 trabajadores en relación con la auditoría ambiental, se registró que 6.90% mostraron que es deficiente, 58.62% moderado y 34.48% eficiente.

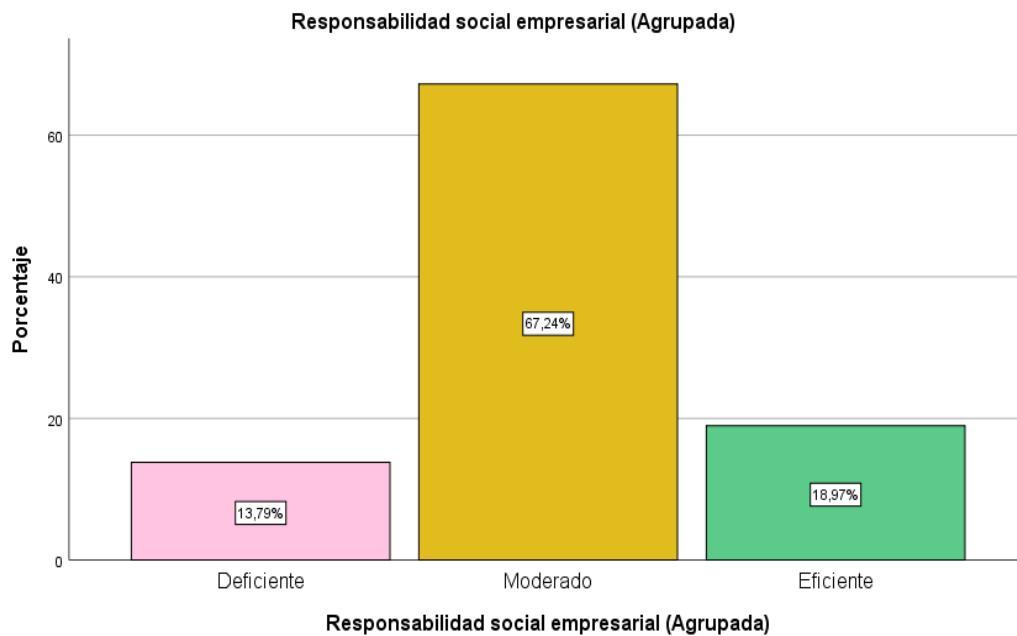
Tabla 42.

*Responsabilidad social empresarial (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	8	13,8	13,8	13,8
	Moderado	39	67,2	67,2	81,0
	Eficiente	11	19,0	19,0	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Interpretación:

La tabla 42, se observa que de los 58 encuestados en proporción a la responsabilidad social empresarial en las empresas comercializadoras de combustibles, se registró que 8 encuestados señalaron que es deficiente, 39 moderado y 11 eficiente.



*Figura 33. Responsabilidad social empresarial (Agrupada)*

Interpretación:

En la figura 33, indica que de los 58 encuestados en concordancia a la responsabilidad social empresarial, se registró que 13.79% señalaron que es deficiente, 67.24% es moderado y 18.97% eficiente.

A nivel de dimensiones

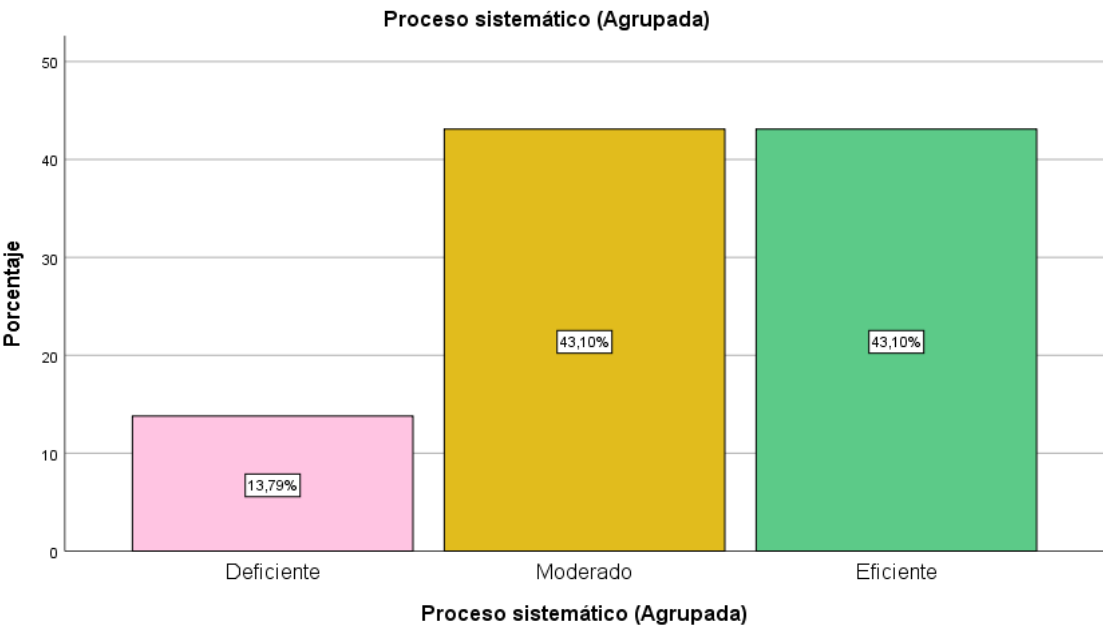
Tabla 43.

*Proceso sistemático (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	8	13,8	13,8	13,8
	Moderado	25	43,1	43,1	56,9
	Eficiente	25	43,1	43,1	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Interpretación:

En esta tabla 43 indica que, de los 58 trabajadores en relación al proceso sistemático en las empresas comercializadoras de combustibles, se registró que 8 encuestados señalaron que es deficiente, 25 moderado y 25 eficiente.



*Figura 34. Proceso sistemático (Agrupada)*

Interpretación:

En la figura 34, indica que, de los 58 trabajadores en relación con el proceso sistemático, se registró que 13.79% señalaron que es deficiente, 43.10% moderado y 43.10% eficiente.

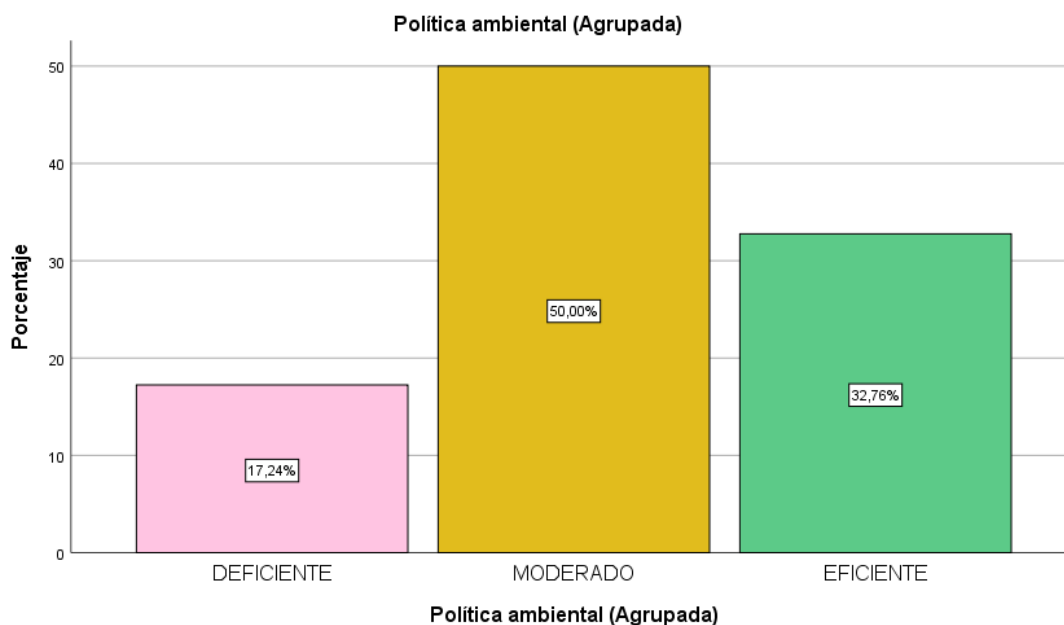
Tabla 44.

*Política ambiental (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	10	17,2	17,2	17,2
	Moderado	29	50,0	50,0	67,2
	Eficiente	19	32,8	32,8	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Interpretación:

En esta tabla 44, se observa que de los 58 encuestados en relación a la política ambiental en las empresas comercializadoras de combustibles, se registró que 10 encuestados señaló que es deficiente, 29 moderado y 19 eficiente.



*Figura 35. Política ambiental (Agrupada)*

Interpretación:

En la figura 35, indica que de los 58 encuestados en relación a la política ambiental, se registró que 17.24% señalaron que es deficiente, 50.00% moderado y 32.76% eficiente.

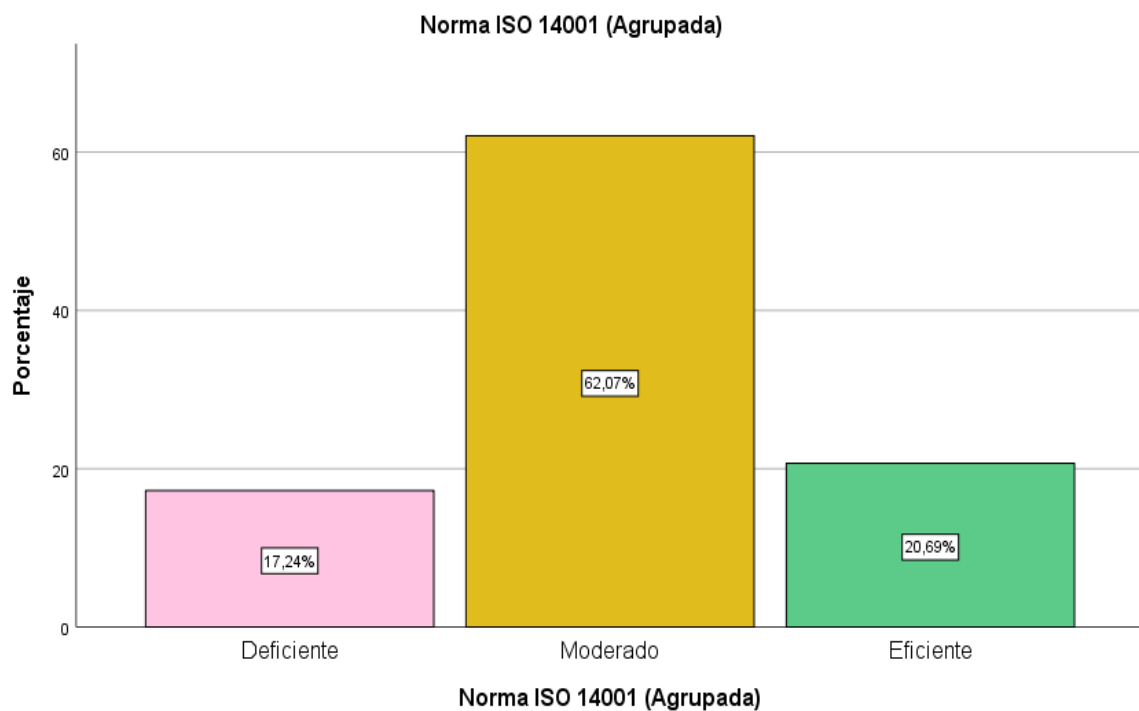
Tabla 45.

*Norma ISO 14001 (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	10	17,2	17,2	17,2
	Moderado	36	62,1	62,1	79,3
	Eficiente	12	20,7	20,7	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Interpretación:

En esta tabla 45, indica que de los 58 trabajadores en relación a la Norma ISO 14001 en las empresas comercializadoras de combustibles, se registró que 10 encuestados señalaron que es deficiente, 36 moderado y 12 eficiente.



*Figura 36. Norma ISO 14001 (Agrupada)*

Interpretación:

En la figura 36, indica que de los 58 en relación a la Norma ISO 14001, se registró que 17.24% señalaron que es deficiente, 62.07% moderado y 20.69% eficiente.

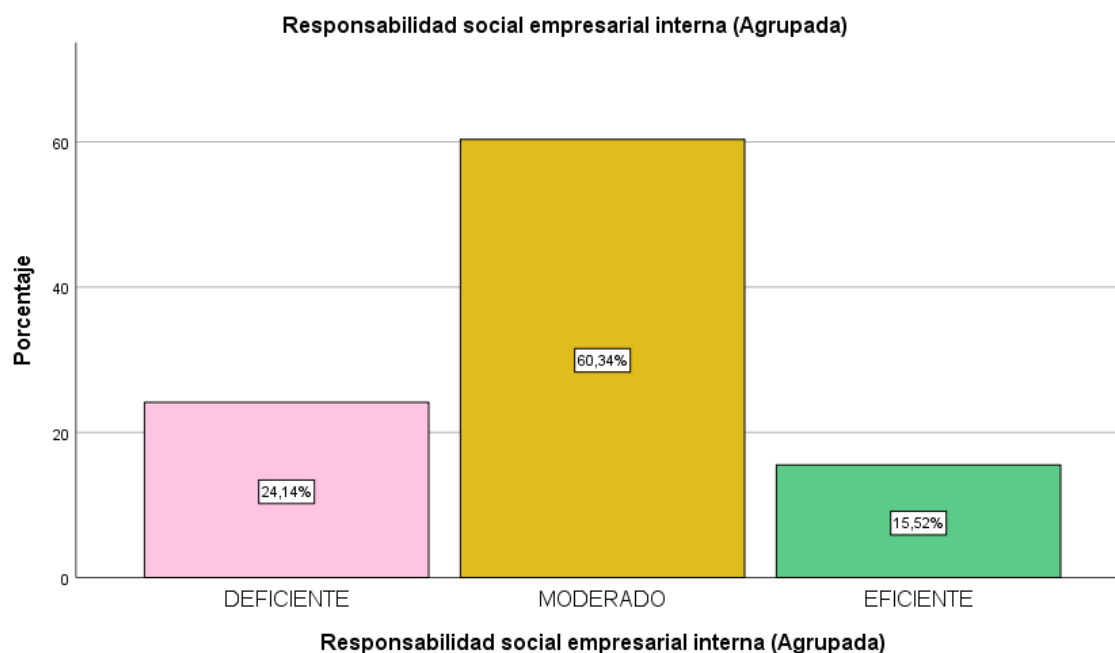
Tabla 46.

*Responsabilidad social empresarial interna (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	14	24,1	24,1	24,1
	Moderado	35	60,3	60,3	84,5
	Eficiente	9	15,5	15,5	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Interpretación:

La tabla 46, indica que de los 58 trabajadores respecto a la responsabilidad social empresarial interna en las empresas comercializadoras de combustibles, se registró que 14 encuestados señalaron que es deficiente, 35 moderado y 9 eficiente.



*Figura 37. Responsabilidad social empresarial interna (Agrupada)*

Interpretación:

La figura 37, indica que de los 58 encuestados en proporción a la responsabilidad social empresarial interna, se registró que 24.14% señalaron que es deficiente, 60.34% moderado y 15.52% eficiente.

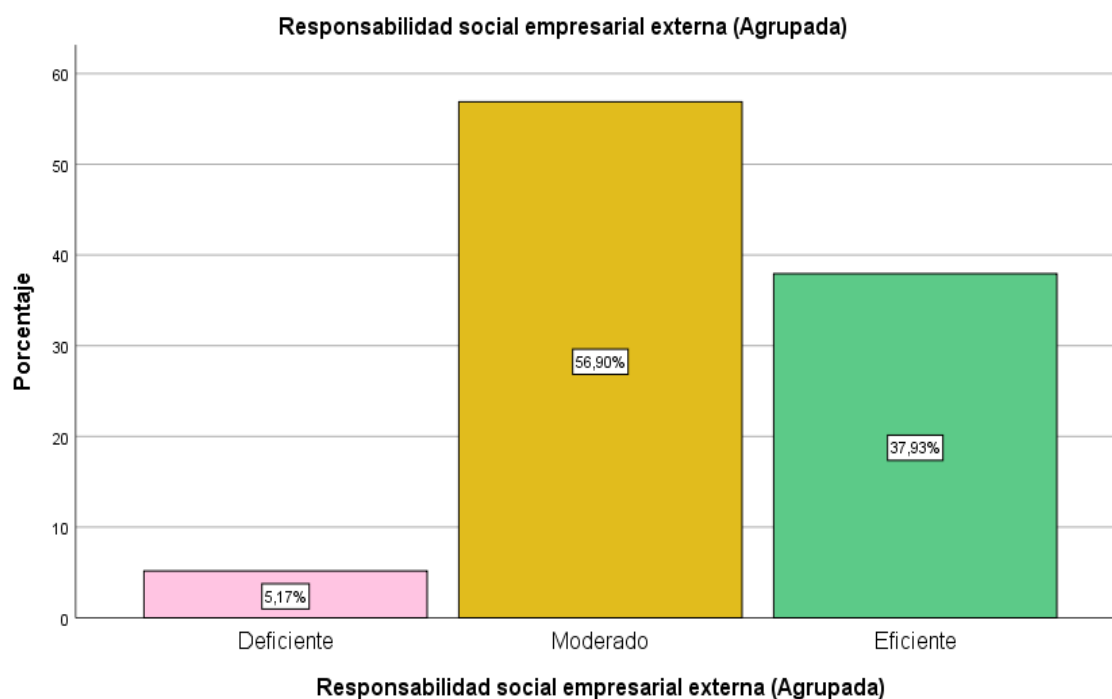
Tabla 47.

*Responsabilidad social empresarial externa (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	3	5,2	5,2	5,2
	Moderado	33	56,9	56,9	62,1
	Eficiente	22	37,9	37,9	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Interpretación:

En esta tabla 47, indica que de los 58 trabajadores respecto a la responsabilidad social empresarial externa en las empresas comercializadoras de combustibles, se registró que 3 encuestados señalaron que es deficiente, 33 moderado y 22 eficiente.



*Figura 38. Responsabilidad social empresarial externa (Agrupada)*

Interpretación:

En la figura 38, indica que de los 58 en proporción a la responsabilidad social empresarial externa, se registró que 37.93% señalaron que es deficiente, 56.90% moderado y 5.17% eficiente.



### 3.1.3. Tablas cruzadas

Tabla 48.

Tabla cruzada Auditoría ambiental (Agrupada)\*Responsabilidad social empresarial (Agrupada)

		Responsabilidad social empresarial (Agrupada)			Total	
		Deficiente	Moderado	Eficiente		
Auditoría ambiental (Agrupada)	Deficiente	Recuento	2	2	0	4
		% del total	3,4%	3,4%	0,0%	6,9%
	Moderado	Recuento	6	26	2	34
		% del total	10,3%	44,8%	3,4%	58,6%
	Eficiente	Recuento	0	11	9	20
		% del total	0,0%	19,0%	15,5%	34,5%
Total		Recuento	8	39	11	58
		% del total	13,8%	67,2%	19,0%	100,0%

#### Interpretación:

En esta tabla 48, indica que la relación que tienen los variables de las empresas comercializadoras de combustibles; en un total de 58 encuestados, 4 de los encuestados señalaron que tienen una deficiente auditoría ambiental, 34 señalaron que es moderado y 20 eficiente. Asimismo, 8 señalaron tener una deficiente responsabilidad social empresarial, 39 determinaron que es moderado y 11 eficiente.

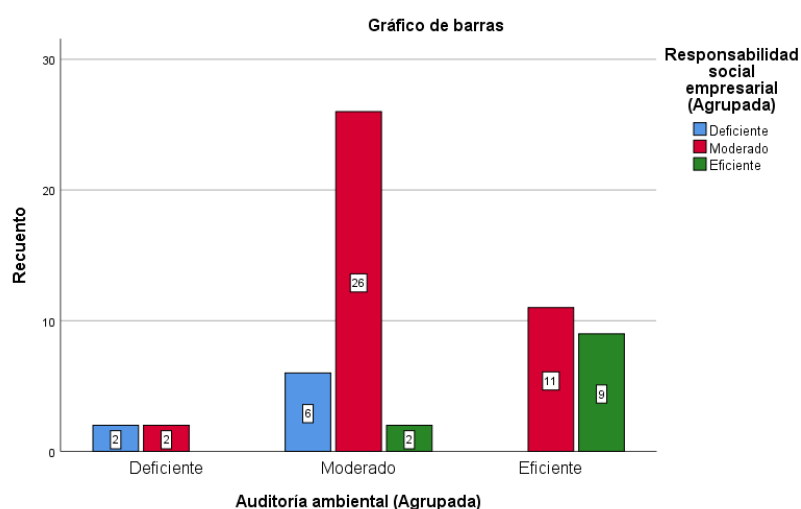
Asimismo, de las 4 personas consideran que la auditoría ambiental es deficiente, 2 señalan a la responsabilidad social empresarial deficiente y 2 moderado. El 3,4% del total consideran a ambas variables como deficientes; El 3.4% señalan que la auditoría ambiental es deficiente y la responsabilidad social empresarial moderado.

Del mismo modo, de los 34 encuestados que consideran a la auditoría ambiental moderado, 6 señalan que la auditoría ambiental es moderada y la responsabilidad social empresarial como deficiente, 26 moderado y 2 eficiente. El

10.3% del total señala a la auditoría ambiental que es moderada y a la responsabilidad social empresarial como deficiente. El 44.8% consideran a ambas variables como moderada; y el 3.4% señalan a la auditoría ambiental como moderada y la responsabilidad social empresarial eficiente.

Por último, de los 20 encuestados que consideran a la auditoría ambiental como eficiente, 11 señalan que la responsabilidad social empresarial es moderada y 9 eficiente. El 19% señalan que la auditoría ambiental es eficiente y la responsabilidad social empresarial moderado. El 9% señalan que la auditoría ambiental es eficiente y la responsabilidad social empresarial eficiente.

*Figura 39. Tabla cruzada Auditoría ambiental (Agrupada)\*Responsabilidad social empresarial (Agrupada)*



#### Interpretación:

En la figura 39 indica que: De un total de 58 trabajadores 4, 34 y 20 califican a la auditoría ambiental deficiente, moderado y eficiente correspondientemente; de la misma manera 8, 39 y 11 califican a la responsabilidad social empresarial como deficiente, moderado y eficiente. De los 4 que califican a la auditoría ambiental deficiente, 2 y 2 califican a la responsabilidad social empresarial como deficiente y moderado correspondientemente. De los 34 que califican a la auditoría ambiental moderado, 6, 26 y 2 califican a la responsabilidad social empresarial como deficiente, moderado y eficiente correspondientemente. Para ultimar se registró que, de los 20 que califican a la auditoría ambiental eficiente, 11 y 9 califican a la responsabilidad social empresarial como moderado y eficiente.

Tabla 49.

*Tabla cruzada Auditoría ambiental (Agrupada)\*Responsabilidad social empresarial interna (Agrupada)*

			Responsabilidad social empresarial interna (Agrupada)			
			Deficiente	Moderado	Eficiente	Total
Auditoría ambiental (Agrupada)	Deficiente	Recuento	4	0	0	4
		% del total	6,9%	0,0%	0,0%	6,9%
	Moderado	Recuento	10	20	4	34
		% del total	17,2%	34,5%	6,9%	58,6%
	Eficiente	Recuento	0	15	5	20
		% del total	0,0%	25,9%	8,6%	34,5%
Total		Recuento	14	35	9	58
		% del total	24,1%	60,3%	15,5%	100,0%

Interpretación:

En esta tabla 49, indica la relación que tienen los variables; en un total de 58 encuestados, 4 de los encuestados señalaron que tienen una deficiente auditoría ambiental, 34 señalaron que es moderado y 20 eficiente. Asimismo, 14 señalaron tener una deficiente responsabilidad social empresarial interna, 35 moderado y 9 eficiente.

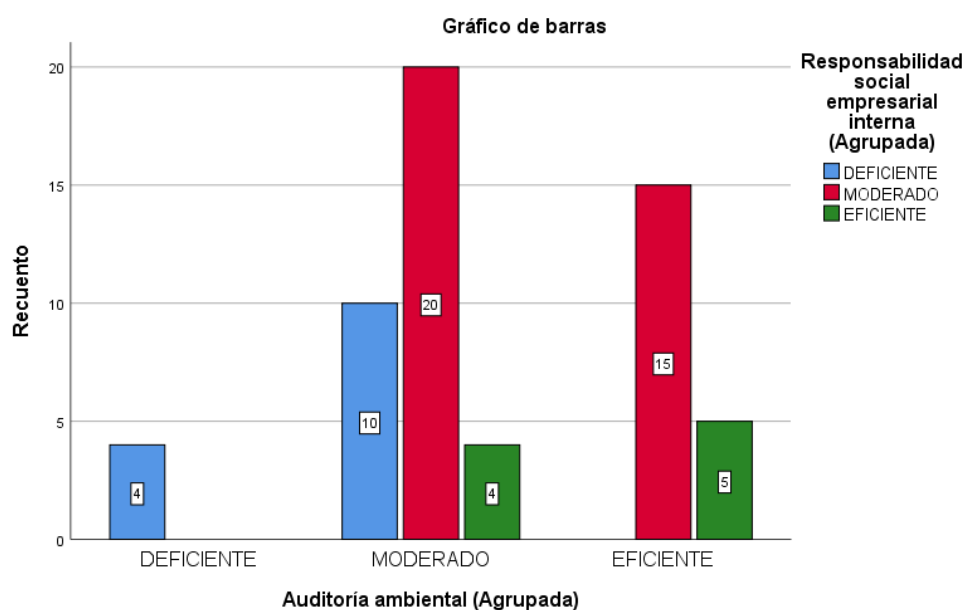
Asimismo, de las 4 personas consideran que la auditoría ambiental es deficiente, 4 señalan a la responsabilidad social empresarial interna deficiente. El 3.4% del total consideran a la auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial interna como deficientes. El 3.4% señalan que la auditoría ambiental es deficiente y la responsabilidad social empresarial interna moderado.

Del mismo modo, de los 34 encuestados que consideran a la auditoría ambiental moderado, 1 señala que la auditoría ambiental es moderada y la responsabilidad social empresarial interna como deficiente, 25 moderado y 8 eficiente. El 1.7% del total señala a la auditoría ambiental es moderado y a la responsabilidad social empresarial interna como deficiente. El 43.1% consideran a la auditoría ambiental y la responsabilidad social empresarial interna como

moderado; y el 13.8% señalan a la auditoría ambiental como moderado y la responsabilidad social empresarial interna eficiente.

Por último, de los 20 encuestados que consideran a la auditoría ambiental como eficiente, 6 señalan que la responsabilidad social empresarial interna es moderada y 14 eficiente. El 10.3% señalan que la auditoría ambiental es eficiente y la responsabilidad social empresarial interna moderado. El 24.1% señalan que la auditoría ambiental es eficiente y la responsabilidad social empresarial interna eficiente.

*Figura 40. Tabla cruzada Auditoría ambiental (Agrupada)\*Responsabilidad social empresarial interna (Agrupada)*



Interpretación:

En la figura 40 indica que: De un total de 58 trabajadores 4, 34 y 20 califican a la auditoría ambiental deficiente, moderado y eficiente correspondientemente; de igual manera 14, 34 y 10 califican a la responsabilidad social empresarial como deficiente, moderado y eficiente. De los 4 que califican a la auditoría ambiental deficiente, 4 califican a la responsabilidad social empresarial como deficiente correspondientemente. De los 34 que califican a la auditoría ambiental moderado, 10, 20 y 4 califican a la responsabilidad social empresarial como deficiente, moderado y eficiente correspondientemente. Para ultimar se registró que, de los 20 que califican a la auditoría ambiental eficiente, 15 y 5 califican a la responsabilidad social empresarial como moderado y eficiente.

Tabla 50.

*Tabla cruzada Auditoría ambiental (Agrupada)\*Responsabilidad social empresarial externa (Agrupada)*

		Responsabilidad social empresarial externa (Agrupada)				
			Deficiente	Moderado	Eficiente	Total
Auditoría ambiental (Agrupada)	Deficiente	Recuento	2	2	0	4
		% del total	3,4%	3,4%	0,0%	6,9%
	Moderado	Recuento	1	25	8	34
		% del total	1,7%	43,1%	13,8%	58,6%
	Eficiente	Recuento	0	6	14	20
		% del total	0,0%	10,3%	24,1%	34,5%
Total		Recuento	3	33	22	58
		% del total	5,2%	56,9%	37,9%	100,0%

Interpretación:

En esta tabla 50, se muestra la concordancia que tienen las variables de las empresas comercializadoras de combustibles; en un total de 58 encuestados, 4 de los encuestados señalaron que tienen una deficiente auditoría ambiental, 34 señalaron que es moderado y 20 eficiente. Asimismo, 3 señalaron tener una deficiente responsabilidad social empresarial, 33 moderado y 22 es eficiente.

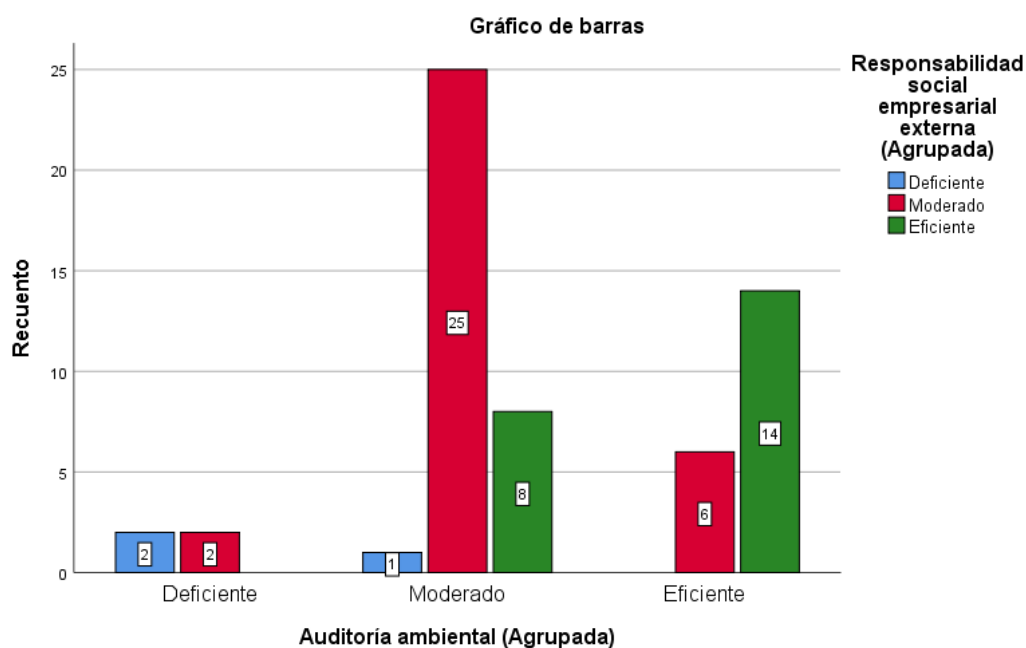
Asimismo, de las 4 personas consideran que la auditoría ambiental es deficiente, 2 señalan a la responsabilidad social empresarial deficiente y 2 moderado. El 3.4% del total consideran a la auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial como deficientes.

Del mismo modo, de los 34 encuestados que consideran a la auditoría ambiental moderado, 10 señalan que la auditoría ambiental es moderada y la responsabilidad social empresarial externa como deficiente, 20 moderado y 4 eficiente. El 17.2% del total señala a la auditoría ambiental que es moderado y a la responsabilidad social empresarial externa como deficiente. El 34.5% consideran a la auditoría ambiental y la responsabilidad social empresarial

externa como moderado; y el 6.9% señalan a la auditoría ambiental como moderado y la responsabilidad social empresarial externa eficiente.

Por último, de los 20 encuestados que consideran a la auditoría ambiental como eficiente, 15 señalan que la responsabilidad social empresarial externa es moderada y 5 eficiente. El 25.9% señalan que la auditoría ambiental es eficiente y la responsabilidad social empresarial externa moderado. El 8.6% señalan que la auditoría ambiental es eficiente y la responsabilidad social empresarial externa eficiente.

*Figura 41. Tabla cruzada Auditoría ambiental (Agrupada)\*Responsabilidad social empresarial externa (Agrupada)*



#### Interpretación:

En la figura 41 indica que: De un total de 58 trabajadores 4, 34 y 20 califican a la auditoría ambiental deficiente, moderado y eficiente correspondientemente; de igual manera, 3, 33 y 22 califican a la responsabilidad social empresarial como deficiente, moderado y eficiente. De los 4 que califican a la auditoría ambiental deficiente, 2 y 2 califican a la responsabilidad social empresarial como deficiente y moderado respectivamente. De los 34 que califican a la auditoría ambiental moderado, 1, 25 y 8 califican a la responsabilidad social empresarial como deficiente, moderado y eficiente correspondientemente. Para ultimar, se registró

que, de los 20 que califican a la auditoría ambiental eficiente, 14 y 6 califican a la responsabilidad social empresarial como moderado y eficiente.

## Prueba de hipótesis

### 3.1.4. Hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación entre auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

#### Regla de decisión:

Si p-valor (sig) > 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si p-valor (sig) < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

#### Resultado:

*Tabla 51. Resultado de la prueba Tau-b de Kendall para determinar la relación entre auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial*

Correlaciones			Responsabilidad social empresarial (Agrupada)
Tau_b de Kendall	Auditoría ambiental (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,508**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	58

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### Interpretación:

La tabla 51 indica un p-valor (Sig) = 0,000 < 0.05, de tal forma que se procede a rechazar la hipótesis nula para aceptar la hipótesis alterna. De igual manera, muestra un coeficiente Tau b de Kendall = 0,508, explicando una relación directa y moderada. En el cual se concluye que: Existe relación entre auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

### 3.1.5. Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: Existe relación entre auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial interna en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial interna en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

#### Regla de decisión:

Si p-valor (sig) > 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si p-valor (sig) < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

#### Resultado:

*Tabla 52. Resultado de la prueba Tau-b de Kendall para determinar la relación entre auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial interna*

<i>Correlaciones</i>		Responsabilidad social empresarial interna (Agrupada)
Tau_b de Kendall	Auditoría ambiental (Agrupada)	Coefficiente de correlación
		Sig. (bilateral)
		N
		,455**
		,000
		58

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### Interpretación:

La tabla 52 muestra un p-valor (Sig) = 0,000 < 0.05, de tal forma se procede a rechazar la hipótesis nula para aceptar la hipótesis alterna. De igual manera, muestra un coeficiente Tau b de Kendall = 0,455, explicando una relación directa y moderada. En el cual se concluye que: Existe relación entre auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial interna en empresas comercializadoras de combustibles.



### 3.1.6. Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: Existe relación entre auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial interna en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial externa en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

#### Regla de decisión:

Si p-valor (sig) > 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si p-valor (sig) < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

#### Resultado:

*Tabla 53. Resultado de la prueba Tau-b de Kendall para determinar la relación entre auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial externa*

<i>Correlaciones</i>			Responsabilidad social empresarial externa (Agrupada)
Tau_b de Kendall	Auditoría ambiental (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,526**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	58

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### Interpretación:

La tabla 53 indica un p-valor (Sig) = 0,000 < 0.05, de tal forma que se procede a rechazar la hipótesis nula para aceptar la hipótesis alterna. De igual manera, muestra un coeficiente Tau b de Kendall = 0,526, explicando una relación directa y moderada. En el cual se concluye: Existe relación entre auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial externa en empresas comercializadoras de combustibles.

## IV. DISCUSIÓN

Este trabajo de investigación como resultados conseguidos mediante las encuestas y la recolección de datos tiene como objetivo general determinar la relación entre ambas variables. Los resultados de fiabilidad de auditoría ambiental obtuvieron un 0.852 y responsabilidad social empresarial un 0.814 y en ambas variables se obtuvo 0.898, teniendo una fuerte confiabilidad en relación con la tabla 6.

La relación entre los datos estadísticos que se obtuvo de la auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019, tiene de muestra en la hipótesis general de Tau-b de Kendall un p-valor (sig.) = 0,000 siendo este menor al 0.05, por lo que se indica que se rechaza la hipótesis nula explicando así una relación directa y moderada.

Este resultado nos conlleva a definir que se relaciona con los resultados de los antecedentes que tomamos como referencia. Según Sosa (2019), en su tesis titulada: "La auditoría ambiental y su relación con la responsabilidad social de la empresa administradora Cerro S.A.C., en el Distrito de Simón Bolívar, Provincia y Departamento de Pasco, años 2012 al 2016", concluyó que, la auditoría ambiental se relaciona significativamente con la responsabilidad social, con un p-valor (sig.)  $0,032 < 0.05$  con una correlación de Pearson de 0,999, en el cual se acepta la hipótesis alterna para rechazar la nula. Por último, se recomienda que el gobierno deba dar cumplimiento a la Ley 29293, ya que es sumamente necesaria la implementación de estas medidas para lograr el desarrollo sostenible de la ciudad de Cerro de Pasco.

Así mismo, coincide con los resultados del autor Aspajo (2017), en su investigación titulada: "La auditoría ambiental y su influencia en la responsabilidad social empresarial del sector minero. Perú 2010 - 2016", concluyó que, la auditoría ambiental influye positivamente en la responsabilidad social empresarial del sector minero, con un chi-cuadrado igual a  $129.19 > 3.8416$  rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, teniendo un coeficiente de contingencia de 0,59.

De igual manera, se nota la coincidencia de resultados con el autor Aybar (2018), en su tesis titulada "*La contabilidad ambiental y su influencia en la responsabilidad social de las mega empresas mineras de la Region Ancash 2010–2015*"; concluyó que, las compañías mineras vienen aplicando aún la contabilidad tradicional según las NIC y las NIIF donde sus estados financieros muestra poca información relacionado a los aspectos ambientales, obteniendo un sig. de 0,000 siendo inferior a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alterna, siendo el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,516 afirmando así que es moderada y positiva.

De igual modo, se coinciden con los resultados del autor Sunny (2014), en su artículo titulado "*Contabilidad ambiental y divulgación de responsabilidad social sobre la capacidad de ingresos de las empresas manufactureras de Nigeria*", concluyó que, existe una discrepancia demostrativa entre el nivel de cumplimiento de las empresas nigerianas en relación a la contabilidad ambiental y responsabilidad social respecto a la Norma Internacional de Contabilidad, teniendo un valor t calculado: 11.605. Dado que el t-estadístico calculado es mayor que el valor de la tabla, es decir,  $11.605 > 1.83$  con el grado de libertad,  $n-1$  (es decir,  $27-1 = 26$ ) al 5% nivel de significación, aceptando la hipótesis alterna.

## V. CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación existente entre auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019 con un p-valor (sig.) =  $0,000 < 0.05$ , rechazando la hipótesis nula para aceptar la hipótesis alterna. De igual forma, presenta un coeficiente Tau b de Kendall = 0,508, explicando una relación directa y moderada. Esto implica que, si las empresas realizan una eficiente auditoría ambiental y una eficiente responsabilidad social empresarial, saldrían todos beneficiados ya que ambas variables cumplen el mismo fin de tener una relación armoniosa con la comunidad y medio ambiente.

2. Se determinó la relación existente entre auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial interna en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019 con un p-valor (sig.) =  $0,000 < 0.05$ , rechazando la hipótesis nula para aceptar la hipótesis alterna. De igual forma, muestra un coeficiente Tau b de Kendall = 0,475, que explica una relación directa y moderada. Es decir, que las empresas que comercializan combustibles están comprometidas con el mejoramiento de los procedimientos internos a través de la auditoría ambiental que verifica el cumplimiento de normas.

3. Se determinó la relación existente entre auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial externa en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019 con un p-valor (sig.) =  $0,000 < 0.05$ , rechazando la hipótesis nula para acepta la alterna. Así pues, manifiesta un coeficiente Tau b de Kendall = 0,526, explicando una relación directa y moderada. Por ende, implica que las empresas realicen acciones que contribuya a la comunidad y ambiente y de esta manera mejorar la imagen de las organizaciones.

## **VI. RECOMENDACIONES**

### **Recomendaciones a la unidad de estudios**

1. Según la tabla 10 y figura 1 en la que indica un 53.9% donde el equipo auditor realiza evaluaciones previas a las empresas comercializadoras de combustibles, por lo que se recomienda que continúen realizando este proceso sistemático, ya que ayuda a estas organizaciones a cuidar el medio ambiente cumpliendo las normativas establecidas. Asimismo, se verificará si se están cumpliendo con las políticas ambientales que la misma organización propone para el bienestar de todos.
2. Del mismo modo, se recomienda que las empresas comercializadoras de combustibles ejecuten monitoreos ambientales, ya que la tabla 21 y figura 12, se muestra que un 36.2% no realizan seguimientos de las actividades que impactan de forma negativa al medio ambiente y al ser humano. En efecto, estas organizaciones se evitarán posibles multas graves que conllevaría al cierre del negocio.
3. Por otra parte, se recomienda a los empleadores de las empresas comercializadoras de combustibles paguen las horas extras a sus trabajadores, ya que según la tabla 29 muestra que un 46.5% no reciben pagos por aquellas horas adicionales que laboran. Por ello, es sustancial que las entidades se preocupen por las condiciones de sus colaboradores para que se sientan satisfechos con su trabajo en el tiempo adicional. Una organización es socialmente responsable si es justo con las remuneraciones de los trabajadores en cuanto a la responsabilidad que tienen que asumir ordinariamente.
4. Por último, se recomienda según la tabla 31 que la organización continúe disponiendo pausas de trabajo a sus trabajadores, ya que

ellos necesitan elevar el nivel de eficiencia con el servicio de la empresa en el que labora.

### **Recomendaciones académicas**

1. Por otro lado, se recomienda a los futuros investigadores encuestar a trabajadores de otros rubros de empresas, tal como las empresas que fabrican plástico y/o tecnopor para evaluar si aplican de manera eficiente el tema de auditoría ambiental y que tan socialmente responsables son con sus trabajadores, sociedad, medio ambiente y clientes.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, N., Figueroa, L., & Wilches, M. (2017). Influencia de los Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001 en las organizaciones: caso estudio empresas manufactureras de Barranquilla. *Revista Chilena de Ingeniería*, 143-153. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/772/77249637013.pdf>
- Aguilera Peña, R. (2016). La auditoría ambiental un instrumento de gestión para el desarrollo sostenible de la empresa del siglo XXI. *Revista DELOS: Desarrollo Local Sostenible*(26). Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/delos/26/auditoria.html>
- Andina agencia peruana de noticias. (2018). Minam lanzó campaña para mejorar calidad de aire que se respira en Perú. *Andina agencia peruana de noticias*.
- Aravena, P., Moraga, J., Cartes, R., & Manterola, C. (2014). Validez y Confiabilidad en Investigación Odontológica. *International journal of odontostomatology*, 8(1), 69-75. Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-381X2014000100009](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-381X2014000100009)
- Arenas, A., & Riveros, C. (2017). Aspectos éticos y jurídicos de la salud ocupacional. *Persona y Bioética*, 21(1). Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/pebi/v21n1/0123-3122-pebi-21-01-00062.pdf>
- Aspajo Torres, N. (2017). La auditoría ambiental y su influencia en la responsabilidad social empresarial del sector minero. Perú 2010-2016.
- Aybar Cuellar, D. (2018). La contabilidad ambiental y su influencia en la responsabilidad social de las mega empresas mineras de la Region Ancash 2010–2015.
- Barrueto Pérez, M. T. (2014). Auditoría medioambiental, apreciaciones generales. *Quipukamayoc*, 11(21). Obtenido de <https://doi.org/10.15381/quipu.v11i21.5493>

- Benvenuto, O., Cahwje, J., & Carro, R. (2015). Responsabilidad social empresarial y beneficio empresarial. *Contaduría Universidad de Antioquia*(67), 83-103. Obtenido de <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/cont/article/view/325308/20782673>
- Bottaro, F. (2014). Diseño de los estudios de investigación. Debilidades y fortalezas. *Hematología*, 18(1). Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=stIMBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA74&dq=Dise%C3%B1o+de+los+estudios+de+investigaci%C3%B3n&ots=IT4OOWpx5e&sig=UOVxUFy40XNZIJbQz\\_HM7J2GniE&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Dise%C3%B1o%20de%20los%20estudios%20de%20investigaci%C3%](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=stIMBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA74&dq=Dise%C3%B1o+de+los+estudios+de+investigaci%C3%B3n&ots=IT4OOWpx5e&sig=UOVxUFy40XNZIJbQz_HM7J2GniE&redir_esc=y#v=onepage&q=Dise%C3%B1o%20de%20los%20estudios%20de%20investigaci%C3%93n)
- Campos Garay, E. (2019). Auditoría de medio ambiente y la determinación de la responsabilidad social en la recolección de residuos sólidos en la municipalidad distrital de San Juan Bautista Ayacucho, 2015.
- Cano, C., & José, F. (2018). Estado de avance de la salud de los trabajadores en Perú. *Acta Médica Peruana*. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v35n1/a01v35n1.pdf>
- Capuz, M. (2015). Las políticas ambientales de conservación del ecosistema natural y la contaminación de la quebrada de la parroquia Picaihua. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/11591/1/FJCS-DE-835.pdf>
- Carrera Rojas, A. (2016). Auditoría ambiental y la implementación del ISO 14001 para mejorar los procesos de gestión mediambientales y sus efectos en la gestión de la municipalidad provincial de Huamanga, 2015.
- Cartaya, M. (2014). *Evidencia y documentación de la auditoría*. COFAE. Obtenido de [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4\\_ven\\_evi\\_doc\\_2014.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_evi_doc_2014.pdf)
- Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. Obtenido de



[https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36805674/I-Variables.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3Dvariables\\_de\\_Daniel\\_Cauas.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20191203%2Fus-east-1%2Fs3%2](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36805674/I-Variables.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3Dvariables_de_Daniel_Cauas.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20191203%2Fus-east-1%2Fs3%2)

- Cruz Velazco, J. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento y gestión*(45), 58-81. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n45/2145-941X-pege-45-58.pdf>
- Díaz, J., Ojeda, M., & Valderrábano, D. (2016). *Metodología de muestreo de poblaciones finitas para aplicaciones en encuestas*. Xalapa: Imaginaria Editorial. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/320565096\\_Metodologia\\_de\\_muestreo\\_de\\_poblaciones\\_finitas\\_para\\_aplicaciones\\_en\\_encuestas](https://www.researchgate.net/publication/320565096_Metodologia_de_muestreo_de_poblaciones_finitas_para_aplicaciones_en_encuestas)
- Díaz, N., & Lima, M. (2015). Responsabilidad social interna: entre la diferencia y el discurso en el escenario organizacional. *Cadernos EBAPE. BR*, 347-368. Obtenido de <http://www.scielo.br/pdf/cebape/v13n2/1679-3951-cebape-13-02-00346.pdf>
- Dominguez, C., Bravo, H., & Sosa, R. (2014). Prevención, minimización y control de la contaminación ambiental en un ingenio azucarero de México. *Ingeniería Investigación y Tecnología*, 15(4), 549-560. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/iit/v15n4/v15n4a6.pdf>
- Duque Orozco, Y., Cardona Acevedo, M., & Rendón Acevedo, J. (2013). Responsabilidad social empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, 29(50), 196-206. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-46452013000200009&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-46452013000200009&script=sci_arttext&tlng=en)

- Enríquez, A., Sánchez, J., & Blanco, V. (2015). Seguridad industrial: puesta en servicio, mantenimiento e inspección de equipos e instalaciones. *ES/C*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=HOQmDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=seguridad+industrial&ots=m0PJ4XM433&sig=79l6eTL-ZCXeKguAfDgHitELSYs#v=onepage&q=seguridad%20industrial&f=false>
- Expreso. (2017). SJL, Comas y VMT entre los distritos más contaminados de Lima. *Expreso*.
- Gómez, B., & Martínez, R. (2016). Responsabilidad Social Corporativa: de concepto abstracto a elemento clave en la estrategia empresarial. *Poliantea*, 12(22), 14-35. Obtenido de <https://journal.poligran.edu.co/index.php/poliantea/article/viewFile/843/771>
- Gómez, M. (2016). Introducción a la metodología de la investigación científica. Buenos Aires: Editorial Brujas. Obtenido de <http://www.digitaliapublishing.com/visor/44342>
- Guevara, P., & Urgilés, I. (2014). Auditoría ambiental de cumplimiento en la planta industrial Chova del Ecuador S.A. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/9609/2/T-ESPE-048309-R.pdf>
- Guzmán, M. (2016). Dimensión interna de la responsabilidad social empresarial desde la óptica de la gestión de recursos humanos. *Revista Multidisciplinaria del Consejo de Investigación de la Universidad de Oriente*, 28(4), 794-805. Obtenido de [https://www.redalyc.org/pdf/4277/Resumenes/Resumen\\_427751143013\\_1.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/4277/Resumenes/Resumen_427751143013_1.pdf)
- Hernández, I., Navas, G., & Infante, C. (2017). Fitorremediación de un suelo contaminado con petróleo extra pesado con *Megathyrsus maximus*. *Revista internacional de contaminación ambiental*, 33(3), 495-503.

- Jaramillo, I. C. (2015). Reflexiones Acerca De La Responsabilidad Social Empresarial Desde Su dimensión Laboral. *Revista Espiga*, 14(30), 9-22. Obtenido de <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/espiga/article/view/926/843>
- Khan, T. (2017). The initiation of environmental auditing in the United States. *Managerial Auditing Journal*, 32(8), 810-826.
- Latorre, F., Latorre , H., & Pérez, F. (2016). Auditoria de la Gestión Ambiental. *Revista Publicando*, 3(9).
- Llamas, F. (19 de septiembre de 2018). Prevención de riesgos mediambientales. Grupo Financiero Monex. Obtenido de <https://blog.monex.com.mx/prevencion-de-riesgos-medioambientales>
- Londoño, L. (2018). *Impacto que tiene la nueva versión de la Norma ISO 14001-2015 en el Sistema de Gestión Ambiental en el medio ambiente*. <https://repository.usc.edu.co/bitstream/20.500.12421/389/1/IMPACTO%20QUE%20TIENE.pdf>.
- López García, A., & López García, A. (2016). Maximización de beneficios como medida de supervivencia de las microempresas de Tijuana, México. / *Congreso online sobre Desarrollo Económico, Social y Empresarial en Iberoamérica*.
- Martínez, J. (2014). Cómo conocer y reducir el impacto ambiental en el sector sanitario. Herramienta para la toma de decisiones propuesta por el proyecto europeo BOHEALTH. *Congreso Nacional del Medio Ambiente*, 1-19. Obtenido de <http://www.conama2014.conama.org/conama2014/download/files/conama2014/CT%202014/1896711288.pdf>
- Masaquiza, T. (2019). Control interno y la implementación de las políticas medioambientales en fomento del desarrollo sostenible en el sector textil del cantón Pelileo. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29932/1/T4576i.pdf>

- Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación. Una propuesta ágil para la presentación de trabajos científicos en las áreas de arquitectura, urbanismo y disciplinas afines*. México D.F.
- Merino, M., Pintado, T., Sánchez, J., & Grande, I. (2015). *Introducción a la investigación de mercados* (2 ed.). Madrid: Esic editorial. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=ZjSuCAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA71&dq=investigacion+descriptiva&ots=EbcoXmt5p9&sig=TztFwiClZFjFv9Q94lda8rcCWkg&redir\\_esc=y#v=onepage&q=descrip&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=ZjSuCAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA71&dq=investigacion+descriptiva&ots=EbcoXmt5p9&sig=TztFwiClZFjFv9Q94lda8rcCWkg&redir_esc=y#v=onepage&q=descrip&f=false)
- Muñoz Rocha, C. (2015). *Metodología de la investigación*. Oxford University Press. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=DflcDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT22&dq=metodologia+de+investigacion&ots=ZL3b69ymPF&sig=31pqxWAR M-71Bc34xc4CsQ1yfdA&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=DflcDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT22&dq=metodologia+de+investigacion&ots=ZL3b69ymPF&sig=31pqxWAR M-71Bc34xc4CsQ1yfdA&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Murillo Sanabria, O. (2017). Una propuesta: criterios de responsabilidad social empresarial para seleccionar proveedores del sector hotelero en Santa Marta Colombia. *Revista Loginn*(1), 6-14. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/943f/67c740cf70a8ed50480664bae05c6c8808ef.pdf>
- Navarro, E., Jiménez, E., Rappoport, S., & Thoilliez, B. (2017). Fundamentos de la investigación y la innovación educativa. *Universidad Internacional de La Rioja*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Enrique\\_Navarro\\_Asencio/publication/317937065\\_Fundamentos\\_de\\_la\\_investigacion\\_y\\_la\\_innovacion\\_educativa/links/595247f8a6fdcc218d27fd3d/Fundamentos-de-la-investigacion-y-la-innovacion-educativa.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Enrique_Navarro_Asencio/publication/317937065_Fundamentos_de_la_investigacion_y_la_innovacion_educativa/links/595247f8a6fdcc218d27fd3d/Fundamentos-de-la-investigacion-y-la-innovacion-educativa.pdf)
- Navarro, L. (2016). La responsabilidad social empresarial: Teorías que fundamentan su aplicabilidad en Venezuela. *Sapienza Organizacional*, 3(6), 167-186. Obtenido de

[https://www.redalyc.org/pdf/5530/Resumenes/Resumen\\_553056828011\\_1.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/5530/Resumenes/Resumen_553056828011_1.pdf)

Nowajewski, F., Pérez, A., & Schlesinger, E. (2015). *Responsabilidad Social Empresarial (RSE): Evolución, Presente y Tendencias*. Santiago de Chile. Obtenido de <http://www.dii.uchile.cl/wp-content/uploads/2015/11/Ensayo-RSE.pdf>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 227-232. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Paniagua, E. (2015). Metodología para la validación de una escala o instrumento de medida. *Universidad de Antioquia, Facultad de Salud Pública*. Obtenido de <http://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/d76a0609-c62d-4dfb-83dc-5313c2aed2f6/METODOLOG%C3%8DA+PARA+LA+VALIDACI%C3%93N+DE+UNA+ESCALA.pdf?MOD=AJPERES>

Pino, R. (2018). *Metodología de la investigación*. Lima: Editorial San marcos.

Quispe Fernández, G., & Ayaviri Nina, V. (2016). Medición de la Satisfacción del Cliente en Organizaciones no Lucrativas de Cooperación al Desarrollo. *Empresarial*, 168-188. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>

Reguant, M., & Martínez-Olmo, F. (2014). *Operacionalización de conceptos/variables*. Barcelona: Dipòsit Digital de la UB. Obtenido de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/57883/1/Indicadores-Repositorio.pdf>

Rojas Albornoz, Y. (2018). Responsabilidad social minera que perciben las autoridades administrativas del distrito de Huallanca, Provincia de Bolognesi, departamento de Ancash -2018. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3581/TRAB.S>

UF.PROF\_Jeaneth%20Yessenia%20Rojas%20Albornoz.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Rubio, G., & Fierro, F. A. (2016). La RSE: una teoría, diferentes visiones aplicadas. *Administración & Desarrollo*, 160-174.

Salas, M. (27 de octubre de 2017). *Procedimiento de control operacional y seguimiento*. Obtenido de [http://www.huvv.es/servicioandaluzdesalud/huvv/sites/default/files/usuarios/admin/hospital/unidades/servicios\\_generales/07%20PGA%208.1.1%20Control%20Operacional%20y%20Seguimiento%20HVV-Ed.0.pdf](http://www.huvv.es/servicioandaluzdesalud/huvv/sites/default/files/usuarios/admin/hospital/unidades/servicios_generales/07%20PGA%208.1.1%20Control%20Operacional%20y%20Seguimiento%20HVV-Ed.0.pdf)

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanista. *Universidad Ricardo Palma*.

Sánchez, G. (2017). La auditoría ambiental y la rentabilidad social en las PYMES del sector. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26494/1/T4124i.pdf>

Sosa Estrella, E. F. (2019). La auditoría ambiental y su relación con la responsabilidad social de la empresa administradora Cerro S.A.C., en el Distrito de Simón Bolívar, Provincia y Departamento de Pasco, años 2012 al 2016.

Soto Huanca, R., & Cahuapaza Morales, A. (2017). La auditoría ambiental y su proceso en el contexto de la auditoría integral. *Ciencia & Desarrollo*, 23-26.

Sunny Biobele, B. (2014). Environmental accounting and social responsibility disclosure on the earning capacity of Nigerian manufacturing firms. *Journal of Economics and Sustainable Development*, 5(14), 66-73. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/801d/59a64bc4e3b0872c822e9bcd2c677124a3f4.pdf>

Torres Choque, Y. (2015). *Propuesta de implementación de la auditoría ambiental para su aplicación en empresas distribuidoras y comercializadora la región Arequipa año 2014: Tambos Perú S.A.C.* Obtenido de

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2197/COtochyy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Urbano, P. (2016). Análisis de datos cualitativos. *Revista Fedumar Pedagogía y Educación*, 3(1). Obtenido de <https://docplayer.es/76658808-Analisis-de-datos-cualitativos-1.html>
- Vargas , O., Alvarado , E., López, C., & Cisneros, V. (2015). Plan de manejo de residuos sólidos generados en la Universidad Tecnológica de Salamanca. *Revista Iberoamericana de Ciencias*. Obtenido de <http://www.reibci.org/publicados/2015/septiembre/1200106.pdf>
- Velásquez Velásquez, F. (2015). *Técnicas de auditoría*. Contraloría General de la República. Obtenido de [http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/guia\\_tecnicas\\_auditoria.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/guia_tecnicas_auditoria.pdf)
- Wang, H., Tong, L., Takeuchi, R., & George, G. (2016). Corporate social responsibility: An overview and new research directions: Thematic issue on corporate social responsibility. *Academy of Management Journal*, 59(2), 534-544. Obtenido de [https://aom.org/uploadedFiles/Publications/AMJ/April\\_2016\\_FTE\\_2.pdf](https://aom.org/uploadedFiles/Publications/AMJ/April_2016_FTE_2.pdf)
- Witkowska, J. (2016). Corporate social responsibility: selected theoretical and empirical aspects. *Comparative Economic Research*, 19(1), 27-43. Obtenido de <https://content.sciendo.com/view/journals/cer/19/1/article-p27.xml>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
GENERAL	GENERAL	GENERAL	AUDITORÍA AMBIENTAL	Proceso sistemático Política ambiental Norma ISO 14001	TIPO DE ESTUDIO Se basa en un estudio descriptivo-correlacional.
¿Qué relación existe entre auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019?	Determinar el nivel de relación entre auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.	Existe relación entre auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.			DISEÑO DE ESTUDIO Se realiza con un diseño no experimental, porque no se manipularán las variables.
					POBLACIÓN Y MUESTRA Se utilizará el muestreo no probabilístico.
ESPECIFICO	ESPECIFICO	ESPECIFICO			



PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
¿Qué relación existe entre auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial interna en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019?	Determinar el nivel de relación entre auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial interna en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.	Existe relación entre auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial interna en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.	RESPONSA BILIDAD SOCIAL EMPRESAR IAL	RSE interna	TAMAÑO DE MUESTRA 58 trabajadores
ESPECIFICO	ESPECIFICO	ESPECIFICO		RSE externa	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta Instrumento: Es de un cuestionario.
¿Qué relación existe entre auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial externa en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019?	Determinar el nivel de relación entre auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial externa en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.	Existe relación entre auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial externa en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.			

## Anexo 2. Cuestionario

Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.						
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre						
Auditoría ambiental		1	2	3	4	5
	1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.					
	2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.					
	3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.					
	4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.					
	5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.					
	6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.					
	7. La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.					
	8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.					
	9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.					
	10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.					
	11.- Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.					
	12. La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.					
	13. La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.					
	14. La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.					

	15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.					
	16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.					
<b>Responsabilidad social empresarial</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.					
	18.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.					
	19.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.					
	20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.					
	21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.					
	22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.					
	23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.					
	24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.					
	25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.					
	26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.					
	27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad					
	28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.					
	29. Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.					
	30. La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.					
	31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.					

## Anexo 3. Encuestas

1

Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.					X
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.					X
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.					X
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.					X
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.					X
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.					X
7.- La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.					X
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.					X
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.					X
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.					X
11.- Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.					X
12.- La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.					X
13.- La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.		X			
14.- La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.					X
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.					X
16.- La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.					X
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.					X
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.					X
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.					X
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.					X
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.					X
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.	X				
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.					X
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.					X
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.					X
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.					X
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.					X
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.					X
29.- Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.					X
30.- La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.					X
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.				X	



Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.			X		
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.				X	
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.					X
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.				X	
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.			X		
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.				X	
7. La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.			X		
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.				X	
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.					X
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.					X
11.- Se realizan prácticas seguras que garanticen un manejo adecuado de los residuos peligrosos.			X		
12. La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.					X
13. La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.				X	
14. La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.				X	
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.				X	
16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.				X	
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.				X	
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.				X	
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.			X		
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.				X	
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.			X		
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.			X		
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.				X	
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.			X		
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.				X	
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.				X	
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.			X		
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.				X	
29. Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.				X	
30. La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.				X	
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.			X		

3

Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.						
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre						
Auditoría ambiental		1	2	3	4	5
1.-	El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.				X	
2.-	Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.		X			
3.-	Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.				X	
4.-	Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.				X	
5.-	La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.				X	
6.-	El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.				X	
7.-	La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.		X			
8.-	Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.		X			
9.-	La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.	X				
10.-	El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.		X			
11.-	Se realizan prácticas seguras que garanticen un manejo adecuado de los residuos peligrosos.					X
12.-	La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.				X	
13.-	La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.		X			
14.-	La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.		X			
15.-	La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.		X			
16.-	La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.		X			
Responsabilidad social empresarial		1	2	3	4	5
17.-	La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.				X	
18.-	La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.			X		
19.-	La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.		X			
20.-	Los trabajadores reciben pagos por horas extras.			X		
21.-	Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.		X			
22.-	La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.				X	
23.-	La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.		X			
24.-	Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.		X			
25.-	La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.		X			
26.-	La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.			X		
27.-	La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.				X	
28.-	La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.					X
29.-	Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.					X
30.-	La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.				X	
31.-	Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.				X	



4

Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.		X			
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.				X	
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.	X				
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.					X
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.		X			
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.	X				
7. La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.				X	
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.		X			
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.				X	
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.				X	
11.- Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.				X	
12. La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.				X	
13. La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.		X			
14. La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.	X				
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.	X				
16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.				X	
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.	X				
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.		X			
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.		X			
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.	X				
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.	X				
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.		X			
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.	X				
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.	X				
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.		X			
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.	X				
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad		X			
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.				X	
29. Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.				X	
30. La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.			X		
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.			X		

Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.						
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre						
Auditoría ambiental		1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.					X	
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.		X				
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.	X					
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.		X				
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.					X	
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.	X					
7.- La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.					X	
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.	X					
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.		X				
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.		X				
11.- Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.						X
12.- La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.		X				
13.- La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.		X				
14.- La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.		X				
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.		X				
16.- La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.			X			
Responsabilidad social empresarial		1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.	X					
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.					X	
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.		X				
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.			X			
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.				X		
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.				X		
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.				X		
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.		X				
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.				X		
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.			X			
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad				X		
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.		X				
29.- Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.		X				
30.- La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.					X	
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.					X	



6

Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.						
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre						
Auditoría ambiental		1	2	3	4	5
1.-	El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.			X		
2.-	Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.			X		
3.-	Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.				X	
4.-	Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.			X		
5.-	La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.				X	
6.-	El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.				X	
7.-	La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.			X		
8.-	Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.			X		
9.-	La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.			X		
10.-	El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.					X
11.-	Se realizan prácticas seguras que garanticen un manejo adecuado de los residuos peligrosos.			X		
12.-	La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.					X
13.-	La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.			X		
14.-	La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.			X		
15.-	La empresa realiza auditorías que confirman el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.	X				
16.-	La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.			X		
Responsabilidad social empresarial		1	2	3	4	5
17.-	La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.			X		
18.-	La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.					X
19.-	La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.		X			
20.-	Los trabajadores reciben pagos por horas extras.			X		
21.-	Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.					X
22.-	La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.			X		
23.-	La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.			X		
24.-	Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.					X
25.-	La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.					X
26.-	La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.			X		
27.-	La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.			X		
28.-	La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.			X		
29.-	Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.			X		
30.-	La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.			X		
31.-	Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.			X		

7

Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.					X
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.					X
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.					X
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.					X
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.				X	
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.					X
7. La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.		X			
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.					X
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.		X			
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.	X				
11.- Se realizan prácticas seguras que garanticen un manejo adecuado de los residuos peligrosos.					X
12. La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.					X
13. La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.					X
14. La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.					X
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.	X				
16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.		X			
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.					X
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.				X	
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.					X
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.	X				
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.	X				
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.	X				
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.					X
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.	X				
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.	X				
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.	X				
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad					X
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.					X
29. Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.					X
30. La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.					X
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.					X



Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.				X	
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.				X	
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.			X		
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.				X	
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.			X		
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.			X		
7. La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.				X	
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.			X		
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.					X
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.				X	
11.- Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.				X	
12. La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.			X		
13. La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.				X	
14. La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.				X	
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.				X	
16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.				X	
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.				X	
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.					X
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.			X		
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.				X	
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.				X	
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.					X
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.				X	
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.				X	
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.				X	
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.				X	
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad				X	
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.				X	
29. Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.				X	
30. La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.				X	
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.				X	

9

Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.						
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre						
Auditoría ambiental		1	2	3	4	5
1.-	El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.	X				
2.-	Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.	X				
3.-	Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.	X				
4.-	Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.					X
5.-	La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.	X				
6.-	El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.	X				
7.-	La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.		X			
8.-	Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.	X				
9.-	La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.	X				
10.-	El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.	X				
11.-	Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.				X	
12.-	La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.	X				
13.-	La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.	X				
14.-	La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.				X	
15.-	La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.				X	
16.-	La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.	X				
Responsabilidad social empresarial		1	2	3	4	5
17.-	La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.	X				
18.-	La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.					X
19.-	La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.	X				
20.-	Los trabajadores reciben pagos por horas extras.	X				
21.-	Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.	X				
22.-	La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.					X
23.-	La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.	X				
24.-	Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.				X	
25.-	La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.	X				
26.-	La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.	X				
27.-	La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.	X				
28.-	La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.					X
29.-	Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.					X
30.-	La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.					X
31.-	Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.					X



Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.				X	
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.				X	
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.					X
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.				X	
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.					X
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.				X	
7.- La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.				X	
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.					X
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.				X	
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.				X	
11.- Se realizan prácticas seguras que garanticen un manejo adecuado de los residuos peligrosos.					X
12.- La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.				X	
13.- La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.					X
14.- La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.				X	
15.- La empresa realiza auditorías que confirman el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.					X
16.- La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.				X	
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.				X	
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.			X		
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.				X	
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.			X		
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.				X	
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.				X	
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.			X		
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.				X	
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.				X	
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.			X		
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.				X	
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.				X	
29.- Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.				X	
30.- La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.				X	
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.				X	

Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.					X
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.		X			
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.					X
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.				X	
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.		X			
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.				X	
7. La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.		X			
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.				X	
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.				X	
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.			X		
11.- Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.			X		
12. La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.				X	
13. La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.		X			
14. La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.				X	
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.				X	
16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.			X		
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.		X			
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.			X		
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.		X			
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.		X			
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.		X			
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.				X	
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.			X		
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.		X			
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.					X
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.		X			
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad					X
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.					X
29. Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.					X
30. La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.					X
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.					X



Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.				X	
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.				X	
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.				X	
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.				X	
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.				X	
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.				X	
7. La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.				X	
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.				X	
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.				X	
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.				X	
11.- Se realizan prácticas seguras que garanticen un manejo adecuado de los residuos peligrosos.				X	
12. La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.		X			
13. La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.				X	
14. La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.				X	
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.		X			
16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.			X		
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.				X	
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.				X	
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.				X	
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.				X	
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.		X			
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.				X	
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.				X	
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.		X			
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.				X	
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.				X	
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.				X	
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.				X	
29. Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.				X	
30. La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.				X	
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.				X	

Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.						
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre						
Auditoría ambiental		1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.		X				
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.						X
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.						X
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.						X
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.		X				
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.						X
7.- La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.		X				
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.						X
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.		X				
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.					X	
11.- Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.						X
12.- La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.		X				
13.- La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.		X				
14.- La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.					X	
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.		X				
16.- La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.			X			
Responsabilidad social empresarial		1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.		X				
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.			X			
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.		X				
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.		X				
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.			X			
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.		X				
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.		X				
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.			X			
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.		X				
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.		X				
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.		X				
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.						X
29.- Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.						X
30.- La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.						X
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.						X



Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.			X		
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.			X		
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.				X	
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.				X	
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.				X	
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.				X	
7.- La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.			X		
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.					X
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.				X	
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.			X		
11.- Se realizan prácticas seguras que garanticen un manejo adecuado de los residuos peligrosos.		X			
12.- La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.				X	
13.- La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.			X		
14.- La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.			X		
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.				X	
16.- La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.			X		
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.			X		
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.			X		
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.		X			
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.				X	
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.			X		
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.			X		
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.					X
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.			X		
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.			X		
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.				X	
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.			X		
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.			X		
29.- Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.			X		
30.- La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.			X		
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.			X		

Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.			X		
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.				X	
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.				X	
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.			X		
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.			X		
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.				X	
7. La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.			X		
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.			X		
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.				X	
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.			X		
11.- Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.				X	
12. La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.			X		
13. La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.		X			
14. La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.			X		
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.				X	
16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.			X		
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.		X			
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.		X			
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.		X			
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.		X			
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.		X			
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.			X		
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.		X			
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.		X			
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.			X		
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.		X			
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad			X		
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.				X	
29. Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.				X	
30. La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.			X		
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.			X		



Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.				X	
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.				X	
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.				X	
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.				X	
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.				X	
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.				X	
7. La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.				X	
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.				X	
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.				X	
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.				X	
11.- Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.				X	
12. La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.				X	
13. La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.		X			
14. La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.				X	
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.				X	
16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.				X	
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.				X	
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.		X			
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.				X	
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.	X				
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.				X	
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.	X				
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.				X	
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.				X	
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.		X			
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.	X				
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad				X	
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.				X	
29. Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.				X	
30. La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.				X	
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.				X	

Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.		X			
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.				X	
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.		X			
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.					X
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.					X
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.		X			
7.- La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.					X
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.					X
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.		X			
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.					X
11.- Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.					X
12.- La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.		X			
13.- La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.	X				
14.- La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.		X			
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.		X			
16.- La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.		X			
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.				X	
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.				X	
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.		X			
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.		X			
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.	X				
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.		X			
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.		X			
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.	X				
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.	X				
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.		X			
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.		X			
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.				X	
29.- Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.				X	
30.- La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.					X
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.					X



Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.					X
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.			X		
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.				X	
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.				X	
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.				X	
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.			X		
7. La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.					X
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.				X	
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.			X		
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.			X		
11.- Se realizan prácticas seguras que garanticen un manejo adecuado de los residuos peligrosos.				X	
12. La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.				X	
13. La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.				X	
14. La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.			X		
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.			X		
16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.				X	
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.			X		
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.			X		
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.			X		
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.			X		
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.			X		
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.			X		
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.			X		
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.			X		
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.			X		
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.			X		
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad					X
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.			X		
29. Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.			X		
30. La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.					X
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.					X

Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.	X				
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.	X				
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.	X				
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.	X				
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.	X				
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.	X				
7. La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.	X				
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.	X				
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.					X
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.	X				
11.- Se realizan prácticas seguras que garanticen un manejo adecuado de los residuos peligrosos.	X				
12. La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.			X		
13. La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.	X				
14. La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.					X
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.			X		
16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.			X		
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.	X				
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.				X	
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.	X				
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.	X				
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.	X				
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.		X			
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.	X				
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.		X			
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.	X				
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.	X				
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.	X				
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.	X				
29. Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.	X				
30. La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.				X	
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.				X	



Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.				X	
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.				X	
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.			X		
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.				X	
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.				X	
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.				X	
7. La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.				X	
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.				X	
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.				X	
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.				X	
11.- Se realizan prácticas seguras que garanticen un manejo adecuado de los residuos peligrosos.				X	
12. La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.			X		
13. La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.				X	
14. La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.					X
15.- La empresa realiza auditorías que confirman el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.				X	
16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.				X	
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.				X	
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.				X	
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.				X	
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.				X	
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.		X			
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.		X			
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.				X	
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.				X	
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.				X	
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.				X	
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.				X	
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.				X	
29. Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.				X	
30. La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.				X	
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.				X	

Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.					X
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.			X		
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.			X		
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.			X		
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.			X		
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.			X		
7. La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.			X		
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.				X	
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.			X		
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.			X		
11.- Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.			X		
12. La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.		X			
13. La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.			X		
14. La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.			X		
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.				X	
16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.			X		
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.		X			
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.		X			
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.			X		
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.			X		
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.		X			
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.				X	
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.		X			
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.		X			
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.				X	
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.			X		
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad					X
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.			X		
29. Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.			X		
30. La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.					X
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.					X



Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.		X			
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.				X	
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.		X			
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.		X			
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.		X			
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.		X			
7.- La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.		X			
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.		X			
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.		X			
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.		X			
11.- Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.					X
12.- La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.		X			
13.- La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.		X			
14.- La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.		X			
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.		X			
16.- La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.					X
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.				X	
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.				X	
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.		X			
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.				X	
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.				X	
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.				X	
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.		X			
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.				X	
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.		X			
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.				X	
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.		X			
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.				X	
29.- Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.				X	
30.- La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.				X	
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.				X	

Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.					X
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.		X			
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.			X		
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.		X			
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.		X			
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.		X			
7. La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.		X			
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.		X			
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.		X			
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.		X			
11.- Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.					X
12. La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.	X				
13. La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.		X			
14. La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.		X			
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.				X	
16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.					X
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.		X			
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.		X			
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.		X			
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.		X			
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.		X			
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.		X			
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.			X		
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.		X			
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.		X			
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.		X			
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad					X
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.					X
29. Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.					X
30. La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.					X
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.					X



Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.					X
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.					X
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.					X
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.					X
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.					X
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.					Y
7. La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.					X
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.					X
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.					X
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.					X
11.- Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.				X	
12. La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.					X
13. La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.				X	
14. La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.					X
15.- La empresa realiza auditorías que confirman el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.					X
16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.				X	
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.					X
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.					X
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.					X
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.		X			
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.					X
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.					X
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.		X			
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.					X
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.					X
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.		X			
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad					X
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.					X
29. Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.					X
30. La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.					X
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.					X

Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.			X		
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.			X		
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.			X		
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.			X		
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.			X		
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.			X		
7.- La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.			X		
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.			X		
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.				X	
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.					X
11.- Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.			X		
12.- La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.					X
13.- La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.					X
14.- La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.			X		
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.			X		
16.- La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.					X
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.				X	
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.				X	
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.			X		
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.				X	
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.				X	
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.			X		
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.				X	
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.				X	
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.		X			
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.				X	
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.			X		
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.			X		
29.- Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.			X		
30.- La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.			X		
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.			X		



Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.					X
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.					X
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.					X
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.					X
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.					X
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.					X
7. La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.					X
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.					X
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.					X
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.					X
11.- Se realizan prácticas seguras que garanticen un manejo adecuado de los residuos peligrosos.					X
12. La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.					X
13. La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.		X			
14. La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.					X
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.					X
16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.					X
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.					X
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.					X
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.					X
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.					X
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.					X
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.	X				
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.					X
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.					X
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.					X
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.					X
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.					X
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.					X
29. Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.					X
30. La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.					X
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.					X

Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.						
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre						
Auditoría ambiental		1	2	3	4	5
1.-	El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.			X		
2.-	Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.				X	
3.-	Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.					X
4.-	Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.				X	
5.-	La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.			X		
6.-	El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.				X	
7.-	La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.			X		
8.-	Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.				X	
9.-	La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.					X
10.-	El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.					X
11.-	Se realizan prácticas seguras que garanticen un manejo adecuado de los residuos peligrosos.			X		
12.-	La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.					X
13.-	La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.			X		
14.-	La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.			X		
15.-	La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.			X		
16.-	La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.			X		
Responsabilidad social empresarial		1	2	3	4	5
17.-	La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.				X	
18.-	La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.				X	
19.-	La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.			X		
20.-	Los trabajadores reciben pagos por horas extras.				X	
21.-	Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.			X		
22.-	La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.			X		
23.-	La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.				X	
24.-	Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.			X		
25.-	La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.				X	
26.-	La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.				X	
27.-	La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.			X		
28.-	La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.				X	
29.-	Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.				X	
30.-	La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.			X		
31.-	Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.			X		



Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.				X	
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.		X			
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.				X	
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.				X	
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.				X	
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.				X	
7. La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.		X			
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.		X			
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.	X				
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.		X			
11.- Se realizan prácticas seguras que garanticen un manejo adecuado de los residuos peligrosos.					X
12. La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.				X	
13. La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.		X			
14. La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.		X			
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.		X			
16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.		X			
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.				X	
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.			X		
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.		X			
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.			X		
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.		X			
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.				X	
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.		X			
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.		X			
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.		X			
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.			X		
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.				X	
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.		X			
29. Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.		X			
30. La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.				X	
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.				X	

Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.		X			
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.				X	
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.	X				
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.					X
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.		X			
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.	X				
7. La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.				X	
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.		X			
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.				X	
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.				X	
11.- Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.				X	
12. La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.				X	
13. La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.		X			
14. La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.	X				
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.	X				
16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.				X	
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.	X				
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.		X			
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.		X			
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.	X				
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.	X				
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.		X			
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.	X				
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.	X				
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.		X			
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.	X				
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.	X				
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.				X	
29. Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.				X	
30. La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.				X	
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.				X	



Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.				X	
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.		X			
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.	X				
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.		X			
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.				X	
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.	X				
7. La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.				X	
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.		X			
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.		X			
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.		X			
11.- Se realizan prácticas seguras que garanticen un manejo adecuado de los residuos peligrosos.					X
12. La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.		X			
13. La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.		X			
14. La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.		X			
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.		X			
16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.			X		
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.	X				
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.				X	
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.		X			
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.			X		
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.				X	
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.				X	
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.				X	
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.		X			
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.				X	
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.			X		
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.				X	
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.					X
29. Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.					X
30. La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.				X	
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.				X	

Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.			X		
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.			X		
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.				X	
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.			X		
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.				X	
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.				X	
7.- La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.			X		
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.			X		
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.			X		
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.					X
11.- Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.			X		
12.- La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.					X
13.- La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.			X		
14.- La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.			X		
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.	X				
16.- La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.			X		
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.			X		
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.					X
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.		X			
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.			X		
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.					X
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.			X		
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.			X		
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.					X
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.					X
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.			X		
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.			X		
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.			X		
29.- Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.			X		
30.- La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.			X		
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.			X		



Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.						
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre						
Auditoría ambiental		1	2	3	4	5
1.-	El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.				X	
2.-	Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.				X	
3.-	Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.				X	
4.-	Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.				X	
5.-	La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.			X		
6.-	El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.				X	
7.-	La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.		X			
8.-	Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.				X	
9.-	La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.		X			
10.-	El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.	X				
11.-	Se realizan prácticas seguras que garanticen un manejo adecuado de los residuos peligrosos.				X	
12.-	La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.				X	
13.-	La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.				X	
14.-	La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.				X	
15.-	La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.	X				
16.-	La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.		X			
Responsabilidad social empresarial		1	2	3	4	5
17.-	La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.				X	
18.-	La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.			X		
19.-	La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.				X	
20.-	Los trabajadores reciben pagos por horas extras.	X				
21.-	Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.	X				
22.-	La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.	X				
23.-	La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.				X	
24.-	Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.	X				
25.-	La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.	X				
26.-	La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.	X				
27.-	La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.				X	
28.-	La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.				X	
29.-	Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.				X	
30.-	La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.				X	
31.-	Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.				X	

Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.				X	
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.				X	
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.			X		
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.				X	
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.			X		
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.			X		
7. La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.				X	
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.			X		
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.					X
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.				X	
11.- Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.				X	
12. La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.			X		
13. La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.				X	
14. La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.				X	
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.				X	
16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.				X	
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.				X	
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.					X
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.			X		
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.				X	
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.				X	
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.					X
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.				X	
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.				X	
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.				X	
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.				X	
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.				X	
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.				X	
29. Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.				X	
30. La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.				X	
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.				X	



Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.	X				
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.	X				
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.	X				
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.					X
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.	X				
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.	X				
7. La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.		X			
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.	X				
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.	X				
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.	X				
11.- Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.				X	
12. La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.	X				
13. La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.	X				
14. La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.				X	
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.				X	
16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.	X				
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.	X				
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.					X
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.	X				
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.	X				
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.	X				
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.					X
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.	X				
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.				X	
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.	X				
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.	X				
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.	X				
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.					X
29.- Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.					X
30. La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.					X
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.					X

Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.						
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre						
Auditoría ambiental		1	2	3	4	5
	1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.				X	
	2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.				X	
	3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.					X
	4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.				X	
	5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.					X
	6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.				X	
	7.- La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.				X	
	8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.					X
	9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.				X	
	10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.				X	
	11.- Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.					X
	12.- La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.				X	
	13.- La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.					✓
	14.- La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.				X	
	15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.					✓
	16.- La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.				X	
Responsabilidad social empresarial		1	2	3	4	5
	17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.				X	
	18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.			X		
	19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.				X	
	20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.			X		
	21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.				X	
	22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.				X	
	23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.			X		
	24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.				X	
	25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.				X	
	26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.			X		
	27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad				X	
	28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.				X	
	29.- Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.				X	
	30.- La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.				X	
	31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.				X	



Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.					X
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.		X			
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.					X
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.				X	
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.		X			
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.				X	
7.- La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.		X			
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.				X	
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.				X	
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.			X		
11.- Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.			X		
12.- La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.				X	
13.- La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.		X			
14.- La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.				X	
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.				X	
16.- La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.			X		
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.		X			
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.			X		
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.	X				
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.		X			
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.		X			
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.				X	
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.			X		
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.		X			
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.					X
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.		X			
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.					X
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.		X			
29.- Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.		X			
30.- La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.					X
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.					X

Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.				X	
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.				X	
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.				X	
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.				X	
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.				X	
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.				X	
7.- La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.				X	
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.				X	
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.				X	
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.				X	
11.- Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.				X	
12.- La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.		X			
13.- La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.				X	
14.- La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.				X	
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.		X			
16.- La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.			X		
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.				X	
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.				X	
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.				X	
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.				X	
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.	X				
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.				X	
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.				X	
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.	X				
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.				X	
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.				X	
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.				X	
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.				X	
29.- Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.				X	
30.- La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.				X	
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.				X	



Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.	X				
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.				X	
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.				X	
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.				X	
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.	X				
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.				X	
7. La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.	X				
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.				X	
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.	X				
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.			X		
11.- Se realizan prácticas seguras que garanticen un manejo adecuado de los residuos peligrosos.				X	
12. La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.	X				
13. La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.	X				
14. La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.			X		
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.	X				
16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.		X			
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.	X				
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.		X			
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.	X				
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.	X				
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.		X			
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.	X				
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.	X				
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.		X			
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.	X				
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.	X				
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.	X				
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.				X	
29. Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.				X	
30. La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.				X	
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.				X	

Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.			X		
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.			X		
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.				X	
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.				X	
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.				X	
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.				X	
7. La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.			X		
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.					X
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.				X	
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.			X		
11.- Se realizan prácticas seguras que garanticen un manejo adecuado de los residuos peligrosos.		X			
12. La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.				X	
13. La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.			X		
14. La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.			X		
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.				X	
16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.			X		
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.			X		
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.			X		
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.		X			
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.				X	
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.			X		
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.			X		
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.					X
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.			X		
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.			X		
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.				X	
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.			X		
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.			X		
29. Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.			X		
30. La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.			X		
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.			X		



Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.			X		
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.				X	
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.				X	
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.			X		
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.			X		
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.				X	
7.- La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.			X		
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.			X		
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.				X	
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.			X		
11.- Se realizan prácticas seguras que garanticen un manejo adecuado de los residuos peligrosos.				X	
12.- La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.			X		
13.- La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.		X			
14.- La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.			X		
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.				X	
16.- La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.			X		
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.		X			
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.		X			
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.		X			
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.		X			
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.		X			
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.			X		
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.		X			
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.		X			
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.			X		
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.		X			
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.			X		
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.				X	
29.- Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.				X	
30.- La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.				X	
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.				X	

Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.						
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre						
Auditoría ambiental		1	2	3	4	5
	1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.				X	
	2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.				X	
	3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.				X	
	4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.				X	
	5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.				X	
	6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.				X	
	7. La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.				X	
	8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.				X	
	9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.				X	
	10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.				X	
	11.- Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.				X	
	12. La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.				X	
	13. La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.		X			
	14. La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.				X	
	15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.				X	
	16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.				X	
Responsabilidad social empresarial		1	2	3	4	5
	17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.				X	
	18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.		X			
	19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.				X	
	20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.		X			
	21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.				X	
	22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.		X			
	23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.				X	
	24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.				X	
	25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.		X			
	26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.		X			
	27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad				X	
	28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.				X	
	29. Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.			X		
	30. La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.				X	
	31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.		X			



42

Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.		X			
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.				Y	
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.		X			
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.					X
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.					X
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.		X			
7. La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.					X
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.					X
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.		X			
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.					X
11.- Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.					Y
12. La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.		X			
13. La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.	X				
14. La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.		X			
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.		Y			
16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.		Y			
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.				X	
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.				Y	
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.		X			
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.		X			
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.	X				
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.		Y			
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.		Y			
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.	X				
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.	X				
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.		Y			
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.		Y			
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.		Y			
29. Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.		Y			
30. La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.		Y			
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.		X			

Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente. 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.					X
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.			X		
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.				X	
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.				Y	
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.				X	
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.			X		
7. La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.					Y
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.				X	
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.			X		
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.			X		
11.- Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.				X	
12. La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.				X	
13. La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.				X	
14. La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.			X		
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.			X		
16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.				X	
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.			X		
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.			X		
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.			X		
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.			X		
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.			X		
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.			X		
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.			X		
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.			X		
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.			X		
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.			X		
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad					X
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.			X		
29. Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.		X			
30. La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.					X
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.			X		



Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.						
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre						
Auditoría ambiental		1	2	3	4	5
1.-	El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.	X				
2.-	Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.	X				
3.-	Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.	X				
4.-	Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.	X				
5.-	La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.	X				
6.-	El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.	X				
7.-	La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.	X				
8.-	Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.	X				
9.-	La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.					X
10.-	El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.	X				
11.-	Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.	X				
12.-	La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.			X		
13.-	La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.	X				
14.-	La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.					X
15.-	La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.			X		
16.-	La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.			X		
Responsabilidad social empresarial		1	2	3	4	5
17.-	La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.	X				
18.-	La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.				X	
19.-	La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.	X				
20.-	Los trabajadores reciben pagos por horas extras.	X				
21.-	Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.	X				
22.-	La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.		X			
23.-	La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.	X				
24.-	Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.		X			
25.-	La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.	X				
26.-	La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.	X				
27.-	La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.	X				
28.-	La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.	X				
29.-	Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.			X		
30.-	La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.				X	
31.-	Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.	X				

Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.				X	
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.				X	
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.			X		
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.				X	
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.				X	
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.				X	
7. La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.				X	
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.				X	
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.				X	
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.				X	
11.- Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.				X	
12. La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.			X		
13. La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.				X	
14. La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.					X
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.				X	
16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.				X	
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.				X	
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.				X	
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.				X	
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.				X	
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.		X			
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.		X			
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.				X	
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.				X	
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.				X	
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.				X	
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.				X	
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.				X	
29. Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.		X			
30. La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.				X	
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.				X	



46

Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.					X
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.			X		
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.			X		
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.			X		
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.			X		
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.			X		
7. La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.			X		
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.				X	
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.			X		
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.			X		
11.- Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.			X		
12. La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.		X			
13. La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.			X		
14. La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.			X		
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.				X	
16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.			X		
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.		X			
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.		X			
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.			X		
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.			X		
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.		X			
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.				X	
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.		X			
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.		X			
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.				X	
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.			X		
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.					X
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.		X			
29. Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.		X			
30. La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.			X		
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.		X			

47

Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.		X			
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.				X	
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.		X			
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.		X			
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.		X			
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.		X			
7.- La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.		X			
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.		X			
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.		X			
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.		X			
11.- Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.					X
12.- La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.		X			
13.- La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.		X			
14.- La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.		X			
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.		X			
16.- La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.					X
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.				X	
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.				X	
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.		X			
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.				X	
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.				X	
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.				X	
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.		X			
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.				X	
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.		X			
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.				X	
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.		X			
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.				X	
29.- Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.				X	
30.- La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.	X				
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.				X	



Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.					X
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.		X			
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.			X		
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.		X			
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.		X			
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.		X			
7.- La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.		X			
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.		X			
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.		X			
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.		X			
11.- Se realizan prácticas seguras que garanticen un manejo adecuado de los residuos peligrosos.					X
12.- La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.	X				
13.- La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.		X			
14.- La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.		X			
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.				X	
16.- La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.					X
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.		X			
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.		X			
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.		X			
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.		X			
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.		X			
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.		X			
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.			X		
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.		X			
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.		X			
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.		X			
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.					X
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.		X			
29.- Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.				X	
30.- La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.	X				
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.		X			

Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.					X
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.					X
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.					X
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.					X
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.					X
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.					X
7. La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.					X
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.					X
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.					X
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.					X
11.- Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.				X	
12. La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.					X
13. La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.				X	
14. La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.					X
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.					X
16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.				X	
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.					X
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.					X
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.					X
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.		X			
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.					X
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.					X
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.		X			
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.					X
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.					X
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.		X			
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.					X
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.					X
29. Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.	X				
30. La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.					X
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.					X



Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.			X		
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.			X		
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.			X		
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.			X		
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.			X		
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.			X		
7. La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.			X		
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.			X		
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.				X	
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.					X
11.- Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.			X		
12. La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.					X
13. La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.					X
14. La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.			X		
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.			X		
16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.					X
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.				X	
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.				X	
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.			X		
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.				X	
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.				X	
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.			X		
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.				X	
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.				X	
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.		X			
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.				X	
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.			X		
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.				X	
29. Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.	X				
30. La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.				X	
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.	X				

Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.				X	
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.					X
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.			X		
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.			X		
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.				X	
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.					X
7. La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.		X			
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.			X		
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.			X		
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.		X			
11.- Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.		X			
12. La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.		X			
13. La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.			X		
14. La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.			X		
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.				X	
16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.		X			
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.			X		
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.				X	
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.			X		
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.				X	
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.			X		
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.				X	
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.				X	
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.			X		
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.				X	
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.				X	
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.				X	
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.		X			
29. Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.		X			
30. La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.			X		
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.			X		



Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.			X		
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.				X	
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.					X
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.			X		
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.					X
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.				X	
7. La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.		X			
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.				X	
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.		X			
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.			X		
11.- Se realizan prácticas seguras que garanticen un manejo adecuado de los residuos peligrosos.			X		
12. La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.		X			
13. La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.			X		
14. La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.					X
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.			X		
16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.			X		
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.				X	
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.		X			
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.			X		
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.				X	
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.			X		
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.			X		
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.			X		
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.					X
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.				X	
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.				X	
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.			X		
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.				X	
29. Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.		X			
30. La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.		X			
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.			X		

Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.			X		
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.			X		
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.					X
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.				X	
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.			X		
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.				X	
7.- La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.		X			
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.			X		
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.			X		
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.		X			
11.- Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.		X			
12.- La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.			X		
13.- La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.				X	
14.- La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.				X	
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.					X
16.- La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.	X				
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.					X
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.			X		
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.				X	
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.		X			
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.			X		
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.			X		
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.			X		
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.					X
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.					X
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.		X			
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.			X		
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.					X
29.- Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.			X		
30.- La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.					X
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.			X		



54

Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.			X		
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.				X	
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.				X	
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.					X
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.				X	
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.			X		
7. La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.		X			
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.				X	
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.			X		
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.		X			
11.- Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.		X			
12. La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.		X			
13. La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.		X			
14. La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.				X	
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.				X	
16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.				X	
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.				X	
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.		X			
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.				X	
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.		X			
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.				X	
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.		X			
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.				X	
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.			X		
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.					X
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.		X			
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.			X		
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.			X		
29. Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.		X			
30. La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.				X	
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.			X		

Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.					X
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.					X
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.			X		
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.				X	
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.			X		
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.			X		
7.- La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.			X		
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.				X	
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.			X		
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.		X			
11.- Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.			X		
12.- La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.			X		
13.- La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.				X	
14.- La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.					X
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.				X	
16.- La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.	X				
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.			X		
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.			X		
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.				X	
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.		X			
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.					X
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.			X		
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.			X		
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.			X		
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.					X
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.		X			
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.					X
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.				X	
29.- Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.				X	
30.- La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.				X	
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.			X		



Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.				X	
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.				X	
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.				X	
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.				X	
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.			X		
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.					X
7. La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.		X			
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.			X		
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.		X			
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.	X				
11.- Se realizan prácticas seguras que garanticen un manejo adecuado de los residuos peligrosos.		X			
12. La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.			X		
13. La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.			X		
14. La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.				X	
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.			X		
16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.	X				
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.				X	
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.				X	
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.				X	
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.			X		
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.					X
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.				X	
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.				X	
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.			X		
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.					X
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.			X		
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.				X	
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.					X
29. Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.					X
30. La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.					X
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.				X	



57

Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.					X
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.				X	
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.			X		
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.					X
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.			X		
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.				X	
7. La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.	X				
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.				X	
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.			X		
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.	X				
11.- Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.			X		
12. La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.		X			
13. La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.		X			
14. La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.					X
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.				X	
16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.			X		
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.				X	
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.				X	
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.				X	
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.			X		
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.					X
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.				X	
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.				X	
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.			X		
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.					X
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.			X		
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.					X
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.					X
29. Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.					X
30. La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.					X
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.				X	

Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.					
INSTRUCCIONES: Marca con una (X) en la alternativa que Ud. Considere conveniente 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre					
Auditoría ambiental	1	2	3	4	5
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.				X	
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.					X
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.				X	
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.		X			
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.					X
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.					X
7. La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.		X			
8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.				X	
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.		X			
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.	X				
11.- Se realizan prácticas seguras que garanticen un manejo adecuado de los residuos peligrosos.			X		
12. La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.	X				
13. La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.			X		
14. La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.			X		
15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.				X	
16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.		X			
Responsabilidad social empresarial	1	2	3	4	5
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.			X		
18.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.		X			
19.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.	X				
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.	X				
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.		X			
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.				X	
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.					X
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.		X			
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.				X	
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.	X				
27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad.				X	
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.			X		
29.- Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.			X		
30. La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.			X		
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.				X	



## Anexo 4. Formato de validación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Mgtr. Juan Carlos Aguilar Culquicondor

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de contabilidad la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2019, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Contadora Pública.

El título del proyecto de investigación es: ***"Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019"*** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema contabilidad y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

---

Firma  
Moreno Atapoma Karol Nicole  
D.N.I: 71393881



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ ☒ ]      No aplicable [ ☐ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mgr. Juan Carlos Aguilar Cordero      DNI: 09567956

Especialidad del validador: Auditoría - Contabilidad

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

09 de 10 del 2019

Firma del Experto Informante.

Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Mgtr. Nancy Campos Huamán

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de contabilidad la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2019, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Contadora Pública.

El título del proyecto de investigación es: ***"Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019"*** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema contabilidad y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma  
Moreno Atapoma Karol Nicole  
D.N.I: 71393881





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable ☒    No aplicable ☐

Aplicable después de corregir ☐

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: CAMPOS HUAMAN NANCY    DNI: 08113034

Especialidad del validador: AUDITORÍA INTEGRAL

09 de 10 del 2019.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto-Informante.

Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Mgtr. Marcelo Gonzales Matos

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de contabilidad la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2019, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Contadora Pública.

El título del proyecto de investigación es: ***"Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019"*** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema contabilidad y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

---

Firma  
Moreno Atapoma Karol Nicole  
D.N.I: 71393881



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [ ☒ ]    **Aplicable después de corregir** [ ☐ ]    **No aplicable** [ ☐ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Miguel Guzmán    DNI: 08711426

Especialidad del validador: Matemática

9 de 10 del 2019

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Mgtr. Jose Luis Fernández Davila Villafuerte

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de contabilidad la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2019, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Contadora Pública.

El título del proyecto de investigación es: ***"Auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en empresas comercializadoras de combustibles, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019"*** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema contabilidad y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

---

Firma  
Moreno Atapoma Karol Nicole  
D.N.I: 71393881



Opinión de aplicabilidad:	<input checked="" type="checkbox"/> Aplicable	<input type="checkbox"/> No aplicable después de corregir	<input type="checkbox"/> No aplicable
---------------------------	---	---	---------------------------------------

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Ma: Fernando de la Cruz

Especialidad del validador.....A. S. T. O. S. O. S. O.

10 de 10 del 2019

**Relevancia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o

dimensiones específicas del constructo

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del item, es

conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.  
Especialidad



## Anexo 5. Autorización para el acceso a información



**MUNICIPALIDAD  
DE SAN JUAN DE LURIGANCHO**

*"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"*

San Juan de Lurigancho, 19 de Setiembre del 2019

**CARTA N° 425-2019-SGFyPE-GDE/MDSJL**

Señorita  
**KAROL NICOLE MORENO ATAPOMA**

Presente.-

De mi especial consideración:

**REF. : Registro N° 01972-2019**

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y en atención al documento de la referencia, **solicita relación de Empresas Comercializadoras de Combustibles que se encuentran en el distrito.**

Al respeto, en relación a lo requerido por su persona, se entrega el **listado de lugares de comercialización de combustibles y planta de combustibles.**

Sin otro particular, es propicia la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
SAN JUAN DE LURIGANCHO**  
  
**Lic. Rosa Bautista Navarro**  
SUB GERENCIA DE FORMALIZACIÓN Y PROMOCIÓN EMPRESARIAL

RBN/inr.

**Municipalidad de San Juan de Lurigancho**

Sede Central: Jr. Los Amautas 180 - Urb. Zárate | Central Telefónica: 458 0509 - Fax. 376 2666

# LUGARES DE COMERCIALIZACIÓN DE COMBUSTIBLES

NOMBRE CONTR.	GIRO	DIRECCION
COMERCIAL BIGTL E.I.R.L.	GRIFO ( SUJETO A QUEJA PROHIBIDO EL USO DE LA VIA PUBLICA Y/O RETIRO MUNICIPAL EN CASO DE EMANAR GASES TOXICOS Y/O CONTAMINANTES ESTA LICENCIA SERA REVOCADA )	CALLE 14 MZ. H LT. 1A - 1B APV. COMP. TERRENO CAMPOY
PERUANA DE ESTACIONES DE SERVICIOS SAC	GASOCENTRO	AV. PROCERES DE LA INDEPENDENCIA N° 701 - URB. AZCARRUNZ BAJO
GRUVENTI S.R.L.	GRIFO COMBUSTIBLE	SV. MZ. D LT. 4 - COOP. VIVI. LA UNION
SERVICENTRO TRI STAR S.A.	GASOCENTRO ESTACION DE SERVICIO	AV. PROCERES DE LA INDEPENDENCIA N° 1487 MZ. K LT. 4-B - URB. JARDINES DE SAN JUAN
CORPORACION STAR GAS S.A.C	ESTACION DE SERVICIOS GNV	AV. PROCERES DE LA INDEPENDENCIA N° 1487 MZ. K LT. 4-B - URB. JARDINES DE SAN JUAN
BAKTUN 13 E.I.R.L.	GRIFO SURTIDORES DE COMBUSTIBLES	AV. GRAN CHIMU N° 1412 MZ. I-6 LT. 01 - URB. ZARATE
TRANSPORT GRISEL S.A.C	GRIFO	SV. MZ. A LT. 19, 20, 21 - AA-HH. VILLA CAMPOY
GRUVENTI S.R.L.	GRIFO COMBUSTIBLE (SUJETO A QUEJA VECINAL - EN CASO DE EMANACION DE GASES TOXICOS ESTA LICENCIA SERA REVOCADA)	MZ. D LT. 4 - COOP. VIVI. LA UNION
EMP. DE TRANSP. Y SERV. OCHO S.A.	GRIFO CONSUMIDOR DIRECTO	SV. MZ. I LT. 7-8-9 - APV COMPR. TERRENO CAMPOY III ETAPA
EMP. DE TRANSP. LUIS BANCHERO ROSSI S.A.	GRIFO, OFICINAS ADMINISTRATIVAS, COMERCIALIZACION Y LUBRICANTES.	AV. WIESSE MZ. G-8 LT. 41 - PROGRAMA CIUDAD MARISCAL CACERES SECTOR III - IRA
REPRESENTACIONES R. - 28 S.A.	CONSUMIDOR DIRECTO DE COMBUSTIBLES LIQUIDOS, GRIFO DE COMBUSTIBLE DE CONSUMO DIRECTO Y PUBLICO (SUJETO A QUEJA VECINAL)	SV. MZ. A LT. 14 - AA-HH. SAUL CANTORAL HUAMANI
GAZEL PERU S.A.C.	ESTABLECIMIENTO DE VENTA AL PUBLICO DE GNV	AV. CHINCHAYSUYO N° 710 MZ. E LT. 2 - URB. AZCARRUNZ
INVERSTONES MIDO S.A.C.	ESTACION DE SERVICIOS Y VENTA DE LUBRICANTES	SV. MZ. E-8 LT. 42 - PROGRAMA CIUDAD MARISCAL CACERES AV. WIESSE MZ. G-8 LT. 41 - PROGRAMA
GAZEL PERU S.A.C.	ESTACION DE SERVICIO	CIUDAD MARISCAL CACERES SECTOR III - IRA
ESTACION DE COMBUSTIBLES HUARAZ S.A.C.	ESTACION DE SERVICIOS CON GASOCENTRO DE GLP	SV. MZ. W1 LT. 15-16 - PUE. JOVEN ENRIQUE MONTENEGRO
SHIN S.A.C	ESTACION DE SERVICIO CON GASOCENTRO DE GLP	AV. SAN MARTIN N° 150 MZ. C1-1 LT. 18M - URB. UNIDAD 12 DE CANTO GRANDE
ALTA VIDA S.A.C.	ESTACION DE SERVICIOS CON GASOCENTRO DE GLP, VENTA DE GAS NATURAL VEHICULAR GNV	MZ. NLT. 9 - PARC.SEMR CANTO GRANDE
GRUPO ALMONACID S.A.C.	GRIFO	SV. MZ. A LT. 19, 20, 21 - AA-HH. VILLA CAMPOY
GRIFOS COPA S.A.C.	VENTA DE COMBUSTIBLES Y GRIFOS	AV. EL SOL ESQUINA CON AV. LOS ALAMOS MZ. E LT.
ASESORIA COMERCIAL S.A.	VENTA DE COMBUSTIBLE Y GRIFOS- ESTACION DE SERVICIO (GASOCENTRO DE GLP, GNV, COMBUSTIBLES LIQUIDOS)	SUB 20 B Y 20 A - PARC.SEMR CANTO GRANDE UNIDAD 12 -REF. SUB LOTE 10-A-B-C-D-E
TERPEL PERU S.A.C	GASOCENTRO, GNV, GLP, OFICINA ADMINISTRATIVA	AV. CHINCHAYSUYO N° 710 MZ. E LT. 2 - URB. AZCARRUNZ
TERPEL PERU S.A.C	GASOCENTRO, GNV, GLP, OFICINA ADMINISTRATIVA	AV. MALECON CHECA EGUIGUREN MIGUEL N° 175-181 MZ. N-1 LT. 1,36,37,38 Y 39 - URB. ZARATE
TERPEL PERU S.A.C	ESTACION DE SERVICIO CON GASOCENTRO DE GLP, GNV, UNIDAD DE TRAVASE DE GNC	AV. WIESSE MZ. G-8 LT. 41 - PROGRAMA
TERPEL PERU S.A.C	VENTA DE COMBUSTIBLE (GASOLINA, GLP, GNV, PETROLEO) OFICINA ADMINISTRATIVA	SV. MZ. B LOTE 1,2,3,5,6 Y 9 - JR. METEORITOS, LOS N° S/N MZ. B LT. 7 - COOP. DE VIVIENDA LOS ANGELES

ARIAS ARZAPALO DEMETRIO	ESTACION DE SERVICIOS, LUBRICANTES, MINI MARKET	AV. PROCERES DE LA INDEPENDENCIA N° 3810 MZ. D-9 LT. 06 - PROGRAMA CIUDAD MARISCAL CACERES SECTOR I - 2DA E
COESTI S.A.	VENTA DE COMBUSTIBLE Y GRIFO-ESTACION DE SERVICIO GASOCENTRO DE GLP, GNV, COMBUSTIBLES LIQUIDOS	AV. LURIGANCHO MZ. B LT. 10-A-B-C-D-E - URB. LOTIZACION RUSTICA-ZARATE
TRANSPORT SABINO S.A.C.	CONSUMIDOR DIRECTO DE COMBUSTIBLE LIQUIDOS CON INSTALACIONES FIJAS	SV. MZ. Z-2 LT. 31 - AA HH. SANTA MARIA AMPLIACIONES
MULTISERVICIOS LENFANG S.A.C.	GRIFO (SUJETO A QUEJA PROHIBIDO EL USO DE LA VIA PUBLICA Y/O RETIRO MUNICIPAL EN CASO DE EMANAR GASES TOXICOS Y/O CONTAMINANTES ESTA LICENCIA SERA REVOCADA)	CALLE 14 MZ. H LT. 1A-1B - APV COMP. TERRENO CAMPOY
LOS CIRUELOS S.A.C.	VTA. DE COMBUSTIBLES, GRIFO, ESTACION DE SERVICIO, LUBRICANTES Y MINI MARKET	AV. PROCERES DE LA INDEPENDENCIA N° 2901 MZ. I LT. 10 - URB. CANTO GRANDE

## Anexo 6. Base de datos

N°	AUDITORÍA AMBIENTAL																RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL														
	PROCESO SISTEMÁTICO						POLÍTICA AMBIENTAL						NORMA ISO 14001				RSE INTERNA										RSE EXTERNA				
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	P 26	P 27	P 28	P 29	P 30	P 31
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4
2	3	4	5	4	3	4	3	4	5	5	3	5	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3
3	4	2	4	4	4	4	2	2	1	2	5	4	2	2	2	2	4	3	2	3	2	4	2	2	2	3	4	5	5	4	4
4	2	4	1	5	2	1	4	2	4	4	4	4	2	1	1	4	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	4	4	3	3
5	4	2	1	2	4	1	4	1	2	2	5	2	2	2	2	3	1	4	2	3	4	4	4	2	4	3	4	2	2	4	4
6	3	3	4	3	4	4	3	3	3	5	3	5	3	3	1	3	3	5	2	3	5	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3
7	5	5	5	5	4	5	2	5	2	1	5	5	5	5	1	2	5	4	5	1	1	1	5	1	1	1	5	5	5	5	5
8	4	4	3	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	1	1	1	5	1	1	2	1	1	1	4	1	1	4	4	1	1	5	1	1	1	5	1	4	1	1	1	5	5	5	5
10	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
11	5	2	5	4	2	4	2	4	4	3	3	4	2	4	4	3	2	3	1	2	2	4	3	2	5	2	5	5	5	5	5
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4
13	1	5	5	5	1	5	1	5	1	4	5	1	1	4	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	5	5	5	5
14	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3
15	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	4	4	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	1	4	1	4	4	2	1	4	4	4	4	4
17	2	4	2	5	5	2	5	5	2	5	5	2	1	2	2	2	4	4	2	2	1	2	2	1	1	2	2	4	4	5	5
18	5	3	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	5
19	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	3	1	5	3	3	1	4	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	4	4
20	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	4	2	2	4	3	5	3	3	5	5

22	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	1	2	5	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4
23	5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	5	1	2	2	4	5	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	5	5	3	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
27	3	4	5	4	3	4	3	4	5	5	3	5	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3
28	4	2	4	4	4	4	2	2	1	2	5	4	2	2	2	2	4	3	2	3	2	4	2	2	2	3	4	2	2	4	4
29	2	4	1	5	2	1	4	2	4	4	4	4	4	2	1	1	4	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	4	4	4
30	4	2	1	2	4	1	4	1	2	2	5	2	2	2	2	3	1	4	2	3	4	4	4	2	4	3	4	5	5	4	4
31	3	3	4	3	4	4	3	3	3	5	3	5	3	3	1	3	3	5	2	3	5	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3
32	5	5	5	5	4	5	2	5	2	1	5	5	5	5	1	2	5	4	5	1	1	1	5	1	1	1	5	5	5	5	5
33	4	4	3	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	1	1	1	5	1	1	2	1	1	1	4	1	1	4	4	1	1	5	1	1	1	5	1	4	1	1	1	5	5	5	5
35	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
36	5	2	5	4	2	4	2	4	4	3	3	4	2	4	4	3	2	3	1	2	2	4	3	2	5	2	5	2	2	5	5
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4
38	1	5	5	5	1	5	1	5	1	4	5	1	1	4	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	5	5	5	5
39	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3
40	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	5	5	5	5
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	1	4	1	4	4	2	1	4	4	3	4
42	2	4	2	5	5	2	5	5	2	5	5	2	1	2	2	2	4	4	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
43	5	3	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	2	5	3
44	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	3	1	5	3	3	1	4	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	3	4	1
45	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4
46	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	4	2	2	4	3	5	2	2	3	2
47	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	1	2	5	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	1	4
48	5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	5	1	2	2	4	5	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	5	2	4	1
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	1	5	5



50	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	5	5	3	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	3	4	1	4	1
51	4	5	3	3	4	5	2	3	3	2	2	2	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	2	2	3	3
52	3	4	5	3	5	4	2	4	2	3	3	2	3	5	3	3	4	2	3	4	3	3	3	5	4	4	3	4	2	2	3
53	3	3	5	4	3	4	2	3	3	2	2	3	4	4	5	1	5	3	4	2	3	3	3	5	5	2	3	5	3	5	3
54	3	4	4	5	4	3	2	4	3	2	2	2	2	4	3	3	4	2	4	2	4	2	4	3	5	2	3	3	2	4	3
55	5	5	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	5	4	1	3	3	4	2	5	3	3	3	5	2	5	4	4	4	3
56	4	4	4	4	3	5	2	3	2	1	2	3	3	4	3	1	4	4	4	3	5	4	4	3	5	3	4	5	5	5	4
57	5	4	3	5	3	4	1	4	3	1	3	2	2	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	5	3	5	5	5	5	4
58	4	5	4	2	5	5	2	4	2	1	3	1	3	3	4	2	3	2	1	1	2	4	5	2	4	1	4	3	3	3	4

**Anexo 7. Análisis de fiabilidad de ítem por ítem de la variable auditoría ambiental**

<i>Estadísticas de total de elemento</i>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.- El equipo auditor realiza evaluaciones previas como proceso sistemático de la auditoría ambiental.	49,91	111,905	,529	,851
2.- Se elabora un cronograma de visita al establecimiento.	49,93	112,451	,577	,849
3.- Se realizan reuniones entre auditor y trabajadores de la empresa.	49,95	107,945	,654	,844
4.- Se ejecutan entrevistas a los trabajadores para la documentación de evidencias.	49,69	117,516	,389	,858
5.- La documentación de evidencias sirve para la elaboración del informe.	50,10	110,270	,632	,846
6.- El informe final contiene una propuesta de mejora para la empresa.	50,05	109,032	,637	,846
7. La empresa aplica las mejores tecnologías para prevenir derrames de combustible.	50,41	112,457	,546	,850

8.- Capacitan al personal para el uso de extintores en caso de incendios.	49,98	106,614	,741	,840
9.- La empresa aplica un plan de contingencias para derrames de combustibles.	50,22	113,826	,462	,854
10.- El establecimiento cuenta con asesoría en sistemas de seguridad, tales como alarmas contra incendios.	50,31	110,358	,541	,851
11.- Se realizan prácticas seguras que garantizan un manejo adecuado de los residuos peligrosos.	49,69	124,604	,086	,870
12. La empresa ejecuta monitoreos ambientales para la reducción del impacto ambiental.	50,28	111,045	,536	,851
13. La empresa cumple con los objetivos para conseguir el bienestar ambiental.	50,66	112,300	,546	,850
14. La empresa cuenta con un plan de manejo ambiental que incluye: metas, políticas y procedimientos.	49,98	117,596	,348	,860

15.- La empresa realiza auditorías que confirma el buen desarrollo de las prácticas ambientales que respaldan a la Certificación del proceso ambiental.	50,28	118,309	,295	,862
16. La empresa realiza un control de procesos ambientales continuamente para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.	50,28	120,028	,265	,863

**Anexo 8. Análisis de fiabilidad de ítem por ítem de la variable responsabilidad social empresarial**

	<i>Estadísticas de total de elemento</i>			
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
17.- La maximización de ganancias incrementa el valor para los accionistas mediante la reducción del impacto medioambiental.	45,41	81,966	,617	,803
18.- La empresa mejora la calidad de vida de los trabajadores mediante buenas condiciones laborales.	45,14	88,753	,423	,817

19.- La línea de carrera mejora la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.	45,78	82,423	,634	,802
20.- Los trabajadores reciben pagos por horas extras.	45,91	84,466	,561	,808
21.- Los trabajadores obtienen ascensos por su nivel de responsabilidad en la empresa.	45,72	81,080	,610	,803
22.- La empresa dispone pausas de trabajo para disminuir la exposición de sus trabajadores al combustible.	45,53	92,323	,194	,831
23.- La empresa cuenta con un botiquín de primeros auxilios en caso de indisposiciones por parte de los trabajadores.	45,52	84,921	,513	,811
24.- Se dispone de programas de prevención de accidentes de trabajo.	45,64	84,902	,496	,812
25.- La empresa dispone de equipos de protección tales como botas, guantes y lentes.	45,40	80,314	,616	,802
26.- La empresa realiza donaciones de combustible para apoyar a los grupos de la comunidad.	45,91	84,466	,561	,808



27.- La empresa promueve el deporte en beneficio de la sociedad	45,05	84,506	,515	,810
28.- La empresa brinda ofertas adicionales para la satisfacción del cliente.	44,79	88,974	,384	,819
29. Se percibe la satisfacción del cliente después del servicio brindado.	45,00	94,281	,110	,836
30. La empresa realiza actividades de ayuda comunitaria tales como donaciones de activos usados.	44,59	93,861	,178	,830
31.- Los clientes se van satisfechos con los productos de calidad que ofrece la empresa.	44,81	93,911	,166	,831

---